Netnografía

Investigación, análisis e intervención social online

Miguel del Fresno

NETNOGRAFIA.indd 5 28/02/11 17:18

NETNOGRAFIA.indd 6 28/02/11 17:18

Nuestro contrato

Lector, lectora, este libro le resultará de interés si usted quiere saber:

- Cómo se relacionan la tecnología y el ciberespacio.
- Qué es y qué ofrece la Netnografía o Etnografía digital.
- Cómo afrontar Internet y la sociabilidad online como objeto de investigación.
- Cuáles son los métodos para investigar en Internet.
- Qué tipo de Comunidades online existen y qué características tienen.
- Cuáles son los métodos más adecuados a la hora de investigar online.
- Cuál es el posible futuro de la web social.

NETNOGRAFIA.indd 7 28/02/11 17:18

NETNOGRAFIA.indd 8 28/02/11 17:18

A Nuria, acondicionalmente.

NETNOGRAFIA.indd 9 28/02/11 17:18

NETNOGRAFIA.indd 10 28/02/11 17:18

Fui educado por la imaginación,
viajé siempre de su mano,
amé, odié, hablé, pensé, siempre con ella,
y todos los días tienen esa ventana por delante,
y todas las horas me parecen así mías.

Paso de las horas
Fernando Pessoa (Álvaro de Campos)

El haber «estado allí» personalmente, que al fin al cabo sólo requiere poco más de un billete de viaje y permiso para aterrizar; capacidad para soportar una cierta dosis de soledad, de invasión del ámbito privado y de incomodidad física; un estado de ánimo relajado para hacer frente a raras excrecencias e inexplicables fiebres; capacidad para soportar a pie firme los insultos artísticos, y una cierta paciencia para soportar una interminable búsqueda de agujas en infinitos pajares.

El antropólogo como autor
Clifford Geertz

NETNOGRAFIA.indd 11 28/02/11 17:18

NETNOGRAFIA.indd 12 28/02/11 17:18

ÍNdice de coNteNidos

NUestRo coNtRAto 7

AgRAdecimieNtos 15

PReFAcio 17

UtoPÍA, tecNoLogÍA, sociedAd Y ciBeResPAcio 23

Internet en algunas cifras 36

El concepto de cultura y sus raíces antropológicas 40

La cibercultura y el ciberespacio 45

De la Etnografía a la Netnografía 51

La Netnografía y sus métodos 59

1. *Observación y observación participante* 65
2. *Conversación, entrevistas y la entrevista dirigida* 69
3. *El método genealógico* 70
4. *El Análisis de redes sociales (ARS)* 70
5. *Informantes privilegiados* 74
6. *Historias de vida* 75
7. *Investigaciones centradas en problemas concretos* 76
8. *Investigación longitudinal* 78

NETNOGRAFIA.indd 13 28/02/11 17:18

Netnografía características definitorias 82
Más allá del código prosocial: el apoyo social 87
El futuro de la sociabilidad ampliada 93

BIBLIOGRAFÍA 103

NETNOGRAFIA.indd 14 28/02/11 17:18

AgRAdecimieNtos

Este libro es el resultado de una intersección altamente heterodoxa de intereses, por lo cual quizás debería comenzar por disculparme en un mundo tan dado a la valoración de la hiperespecialización hasta convertirla en una estricta regla de inclusión. Esas inquietudes e intereses abarcan los vértices de diferentes disciplinas e inquietudes intelectuales. Sin duda, recorre de forma subterránea mucho de mi formación original filosófica en la UCM, de mi posterior DEA y Máster en Sociedad de la Información y el Conocimiento en la UOC y del doctorado en sociología en la UNED. Igualmente, me he nutrido de la experiencia y práctica, desde 1995, como usuario, promotor y directivo de diferentes proyectos de negocio e investigación en Internet. Igualmente, la labor docente durante cuatro años como profesor tutor de Etnografía, entre otras asignaturas, en la carrera de antropología en la UNED ha tenido una influencia notable en las ideas aquí presentadas. Por ello, quiero agradecer a mis alumnos el hecho de que la mayoría de ellos fueran un constante incentivo para mí en la profundización en las raíces históricas, intelectuales, epistemológicas y metodológicas de la etnografía y de la antropología cultural. Su curiosidad alimentó la mía.

Este libro existe en gran medida gracias a la confianza que María Jesús Alonso tiene en mí, espero que el resultado

NETNOGRAFIA.indd 15 28/02/11 17:18

esté a la altura de su generosidad. A Nuria Mayoral, Nuria Rita Sebastián, Lucía Castro, María Gamero, Olivia Czetwertynski, Gisela Fernández-Pretel, Belén Sánchez, Mª Gabriela Lovera, Rosa Mª Prieto, Erasmo Collado, y Paco Pérez-Bes les agradezco, además de su amabilidad y amistad, no menos su tiempo de atención en la lectura de los distintos borradores y, en especial, sus desacuerdos y comentarios que me obligaron a nuevos borradores y constantes precisiones. A Ruth Vilar le agradezco su interés en los momentos embrionarios de este proyecto. A mis compañeros de la universidad Antonio López Peláez, Juan de Dios Izquierdo, Rubén Torres y Sagrario Segado les estoy muy agradecido por su amistad, amabilidad y soporte intelectual y académico. Les debo sus enormes dosis de confianza y paciencia, que en muchas ocasiones han sobrepasado mis méritos, a Pepe Martínez, José Ramón Arteta, Adolfo Fernández de Millward Brown, Eduardo Madinaveitia, Ana Gallardo, José Pellicer, José Luis Delgado, Alberto Fernández, Stephen Troth, Silvia Serra, Silvia Grünig, Jesús Hernández Yoc, Roberto Carreras, Marco Cimino, Noberto del Barrio, Kike Rivera, Cristina Nuin, Iñaki García, Nicolás Villalo, Gonzalo Iruzubieta, Gema Garrido, Tristán Losegui y Carlos Alberto Scarone. La confianza de todos ellos alimentó la mía.

Y el reconocimiento especial a mis amigos Aitor Vallejo, María Gamero, María Teresa Ossio, Begoña Pérez, Judith Gallimó, Antonio López Peláez, Sagrario Segado y Carles Pamies, por su amistad, generosidad y estímulo intelectual. Su pasión alimenta la mía.

Con Nuria, Álvaro y Jaime no puedo caer en la soberbia de darles las gracias sino, como siempre, pedirles disculpas por el tiempo detraído y espero que puedan sentirse compensados, al menos, en una pequeña parte.

NETNOGRAFIA.indd 16 28/02/11 17:18

PReFAcio

Como sostengo a lo largo de esta obra la Netnografía es una nueva disciplina o una antidisciplina o una interdisciplina o, simplemente, una teoría *en construcción* y desarrollo para entender la realidad social que se está produciendo en el contexto online donde millones de personas conviven, se expresan e interactúan a diario. Es de esperar que aunque la netnografía nace de diversas reflexiones desde el ámbito académico y es claramente deudora, al menos a mi entender, de disciplinas clásicas como la antropología social y cultural, la sociología e incluso de la psicología vaya reclamando un espacio intelectual propio debido a la trascendencia que en apenas tres décadas ha supuesto la irrupción de un medio como Internet en las vidas de millones de seres humanos. Y, por tanto, esta obra, además de las restricciones que impone siempre una publicación, seguirá en desarrollo durante los próximos años a la par que el cambio y la velocidad de lo que sucede socialmente, irán confirmando algunas de las hipótesis y superando o haciendo obsoletos algunos planteamientos. Así que, estoy abierto a los lectores para recibir y aceptar comentarios y críticas (delfresno@gmail.com) que permitan seguir creando un espacio intelectual productivo alrededor de la investigación social online y, en especial, de la netnografía.

NETNOGRAFIA.indd 17 28/02/11 17:18

Netnografía comienza con el esbozo, siempre incompleto, del paisaje de las utopías y distopías entre hombre y máquina, como creación humana. Sigue con cómo desde el *cyberpunk* se vislumbraron los primeros momentos de la comprensión del ciberespacio y su impacto sobre el ser humano y la sociedad. Después se presenta una fotografía necesariamente parcial de la situación del uso y reciente evolución mundial de Internet, para dar una idea de la magnitud del impacto de una tecnología que se está consolidando en su uso de forma global a una velocidad mayor que la de cualquier otra previa.

Es imposible comprender el ciberespacio si no se entiende de forma conjunta con el significado de cultura, uno de los conceptos más debatidos intelectualmente y, al mismo tiempo y, por supuesto, de una mayor falta de consenso sobre su definición universal aceptable y compartida. He abordado el concepto de cultura desde sus raíces antropológicas con la intención de asentar una idea básica: en el ciberespacio se expande una cultura, la cibercultura, como base de la sociabilidad online. Luego, he profundizado en la relación entre cibercultura y ciberespacio, el origen de las comunidades nativas online y la expansión propiciada por Internet de las comunidades migradas online, gracias al fenómeno que Manuel Castells ha denominado la *autocomunicación de masas*.

Posteriormente se rastrean y presentan las raíces epistemológicas y metodológicas de la netnografía como una nueva disciplina y forma de lo que los primeros etnógrafos dieron en llamar el *estar allí*, cuando se desplazaban a comunidades remotas en busca de la singularidad social humana preservada por el aislamiento geográfico en la época colonialista e imperialista. Hoy ese *estar allí* es, en realidad,

NETNOGRAFIA.indd 18 28/02/11 17:18

un lugar sin espacio: el ciberespacio. No obstante, la mirada etnográfica, el extrañamiento y la intersubjetividad siguen siendo plenamente válidos y no se puede renunciar al ingente trabajo intelectual de aquellos investigadores porque aunque el *estar allí* es diferente lo que necesitamos investigar, analizar y comprender sigue siendo lo mismo: la sociabilidad humana, en definitiva, seguir comprendiéndonos a nosotros mismos mejor como seres sociables.

En un capítulo posterior se presentan los métodos clásicos de investigación etnográfica y antropológica y su aplicabilidad, virtudes y limitaciones para la investigación netnográfica. Se trata de establecer unas bases metodológicas de partida para no tener que descubrir lo obvio a estas alturas del siglo veintiuno porque se pueda opinar que una tecnología disruptiva supondría de forma incontestada que nada de lo anterior siguiese teniendo valor epistemológico. Finalmente se presentan las características definitorias más singulares de la propuesta intelectual de la netnografía, con algunos casos que fundamentan la importancia de la sociabilidad online como son las comunidades y los fenómenos de apoyo, información, solidaridad y potenciales usos que irán siendo recreados como consecuencia de la hibridación entre la sociabilidad offline y online hasta convertirse en un simple *continuum* social. El ciberespacio o la cibercultura no es algo exótico, porque lo exótico (*freak* en la jerga digital) solo es la artificiosa excusa que oculta nuestra incapacidad para relacionarnos intelectualmente con lo que no somos capaces de percibir y comprender de los otros.

Queda pendiente para una obra posterior o una nueva edición de la presente superar la línea donde se detiene

NETNOGRAFIA.indd 19 28/02/11 17:18

esta, justo antes del diseño de la investigación, la entrada en el campo, el trabajo de campo y la redacción del informe netnográfico. La relación e influencia, sin determinación, entre tecnología y sociedad tiene un largo recorrido y deben ser abiertas nuevas sendas para la investigación social. Para los investigadores sociales se abren numerosas líneas de investigación sobre cómo las redes sociales online expanden el bien y el mal, cómo nos vinculamos unos con otros y los efectos que tendrá en el capital social individual y colectivo la sociabilidad online, cuáles son los efectos perversos que la tecnología permite con la sociabilidad online, cuáles son los potenciales riesgos de exclusión y los nuevos mecanismos de inclusión, si aparecerán nuevas formas de analfabetismo socio relacional a causa de Internet o tenderán a desaparecer las brechas iniciales y surgir otras nuevas no previstas aún, cómo el ciberespacio reproducirá, amortiguará o reforzará las contradicciones clásicas de nuestras sociedades o cómo se equilibran, desequilibran, anulan o refuerzan los roles de ciudadanos no ya como productores sino reducidos a meros consumidores en el ciberespacio. Internet solo es tecnología, el ciberespacio solo es código, el hombre vive en un entramado de significaciones que nosotros mismos tejemos y sin la omnipresencia, inteligencia e interacción social de todos nosotros no tendría sentido ninguna investigación sobre los cambios sociales derivados de la innovación tecnológica que acaba por generar variaciones en la ordenación de las relaciones interpersonales.

En definitiva, la propuesta científica e intelectual de esta obra no es la de identificar leyes universales con la intención de reducir una incertidumbre ontológica sino la de afinar, en la medida de lo posible, las herramientas

NETNOGRAFIA.indd 20 28/02/11 17:18

intelectuales para captar, describir, analizar, comprender y explicar mejor la multiplicidad de complejas estructuras de significación en las que nos hayamos inmersos. Esto es, desde bases científicas captar el carácter normal de las ciberculturas, sin exotismo, sin opacidades y sin dejar de comprender su singularidad y lógica, reducir el enigma de lo social porque el lugar de estudio no es el objeto de estudio.

Madrid-Cádiz, enero 2011

NETNOGRAFIA.indd 21 28/02/11 17:18

NETNOGRAFIA.indd 22 28/02/11 17:18

UtoPÍA, tecNoLogÍA, sociedAd Y ciBeResPAcio

El uso de Internet y acceso al ciberespacio ha rearticulado y reorganizado, en apenas dos décadas, una gran mayoría de las facetas y roles de la vida de millones de personas. El trabajo, el consumo, la sociabilidad, el ocio, la comunicación, la información, el activismo, la economía, el aprendizaje, etc. se han transformado a una velocidad nunca antes imaginada como posible. Todo ello ha afectado no solo globalmente sino a la forma en que nos comprendemos a nosotros mismos y también a nuestra imagen del mundo, en su sentido más filosófico, de forma individual y colectiva, marcando una clara frontera entre el mundo posterior y anterior a la existencia de Internet.

Independientemente de si el ciberespacio es un espacio sin lugar, un concepto propio de las ciencias computacionales, si mero material virtual, si está en permanente expansión como una galaxia con las interacciones y aportaciones de cada usuario en cualquier parte del planeta, si son simples ceros y unos que recorren en forma de bits cables y fibras, si es mera simulación computerizada, si se disuelve, reconstruye, recombina o destila a partir de su enorme volatilidad, o si su comprensión es utópica o distópica, todo usuario de Internet tiene una clara percepción de la existencia del ciberespacio.

NETNOGRAFIA.indd 23 28/02/11 17:18

El concepto de ciberespacio aparece en la novela de William Gibson *Neuromancer* (1984) como la yuxtaposición de la vida tras la pantalla en los primeros videojuegos como una realidad donde se podía «entrar» e interactuar de forma verosímil para los jugadores, como había mostrado la película *Tron* (1982) de Steven Lisberger donde el ciberespacio es presentado como una hibridización de realidades con sus propias reglas. Muchos años antes, en 1909, el novelista, cuentista y ensayista E.M. Forster había publicado *The Machine Stops*, una breve narración distópica de ciencia ficción sobre los efectos de la tecnología en la vida de las personas. En esa narración aparecen de forma anticipatoria la instantaneidad de la comunicación y la proyección de imágenes. Lo más importante, no obstante, no es si Forster anticipó el email, los chat, la videoconferencia, la telefonía o el futuro del cine sino cómo describe en un futuro indefinido una sociedad en la que todo individuo tiene las necesidades, físicas y espirituales, resueltas gracias a una *máquina global* y omnipotente. El precio que se ha de pagar por la existencia de *The Machine*, por supuesto una creación humana, es el tener que vivir en soledad bajo tierra, la ausencia de todo cara a cara y, por tanto, la imposibilidad del contacto físico. Es precisamente esta idea la que hace singular el relato centenario de Forster: el cuerpo físico deviene en objeto pasivo mientras que es la mente la que toma el control, la que «entra» en un neo-espacio donde consumir experiencias, donde compartir información y sociabilidad con otros bajo demanda y aséptico control.

La idea de cómo los sentidos se vuelven obsoletos reaparece en *The senses have no future* (1998) de Hans Moravec, donde los sentidos naturales propios de la condición del hombre, vestigios vivos de cuando era salvaje, al no cum-

NETNOGRAFIA.indd 24 28/02/11 17:18

plir siempre de manera eficiente la función de intercambio de información, son relegados a favor de la existencia de un *interface* que une el cerebro a la *máquina*. Se presenta una realidad físicamente inhabitable reconfigurada por personas separadas de sus cuerpos físicos (aparcados en el mundo offline) en una realidad alternativa electrónicamente generada. La conexión cerebro-*máquina* permite puentear todo el proceso sensorial, la descarga —*download*— de la conciencia desde el cuerpo humano a la *máquina* supone el vaciamiento del cuerpo de su conciencia, provoca el cambio del valor del contexto físico, la biologización de la *máquina* y la hibridización definitiva del ciberespacio. Nos encontramos, por tanto, con una sociabilidad en una geografía sin lugar mediada solo por la conciencia.

Una visión similar es presentada en *An open universe* (1994) de Kevin Kelly resultante de la hibridización de tecnología, biología, ecología, genética, biónica y vida artificial que abre el paso a la humanidad hacia su próximo estadio evolutivo, del nacimiento a la fabricación: la era *neo-biológica*. El ciberespacio es presentado como un espacio genético abierto y de infinitas posibilidades rearticulando y superando la dicotomía ya clásica —sólo para Kelly— de artificial frente a natural. Otras obras de literatura y ensayos que relacionan tecnología y experiencia humana gravitan alrededor del mismo eje: la capacidad de la tecnología, como creación humana, de llegar a ser usada para reconfigurar no solo la acción sino la propia condición humana. La tecnología aparece como la palanca emancipadora —de la realidad, de lo físico y de diversas formas de alienación— pero que como toda tecnología, en el mismo instante su creación también producimos, su reverso, sus potenciales efectos catastróficos.

NETNOGRAFIA.indd 25 28/02/11 17:18

La mayoría de autores del movimiento *cyberpunk* parecen haber buscado la forma de que el penetrante poder de la tecnología y, en especial, de la computación pudiese servir para una metafórica y, sin duda, salvífica hibridación *hombre-máquina*. El *cyberpunk* planteaba, con distintas escenografías, una comunidad ideal alrededor de una cibercultura tecnoemancipatoria. Donde los sujetos sociales, imaginados o creaciones de la voluntad, comparten sin fricciones relevantes experiencias, preocupaciones, reivindicaciones, intereses y aspectos identitarios. Las propuestas apuntan en la gran mayoría de los imaginarios a una realidad en el ciberespacio como alternativa radical a la física y cotidiana. De la que, como resultado las capacidades humanas, son ampliadas por la tecnología o, en su defecto, la creación de máquinas cuya evolución fuese muy superior intelectual y físicamente a nosotros como la forma de superación final de las contradicciones que persisten en la sociedad.

Una de esas contradicciones a superar es la de las relaciones de género. En *The Cyborg Manifesto* (1989) Donna Haraway se plantea la reconciliación ideológica de muchos de los opuestos y contradicciones que fracturan las sociedades sean por raza, género o identidad sexual, etc. El *cyborg* —una hibridación de tecnología y cuerpo, un ser social y ficcional en un mundo postgénero— aparece como metáfora de la emancipación feminista. En *The Second Self. Computers and the human spirit* (1984) Sherry Turkle sostiene que el ordenador ya no es una mera herramienta sino parte de nuestra vida social y psicológica, y sus efectos se extienden más allá de cómo usamos la tecnología. La clave radica en cómo la tecnología influye en la conciencia que tenemos de nosotros mismos, en nuestra rela-

NETNOGRAFIA.indd 26 28/02/11 17:18

ción con los otros y con el mundo. La tecnología se presenta como un catalizador de cambios sobre cómo hacemos lo que hacemos y sobre todo cómo afectan a nuestra forma de pensar. Años más tarde en *Constructions and reconstructions of the Self in Virtual Reality* (1994), Turkle postula, insistiendo en los aspectos psicológicos, la extensión de la identidad desde lo físico al ciberespacio, donde como nuevo lugar juega un papel catártico al permitir experiencias semejantes al mundo físico real. El acierto de Turkle es poner el énfasis en la síntesis en una única experiencia mejorada y en cómo la tecnología altera las formas en cómo nos vemos a nosotros mismos, una única experiencia psicológica de afirmación pero dos lugares de expresión. Turkle, no obstante, sigue manteniendo la dicotomía, casi ontológica, entre lo real y lo virtual. De igual manera que Karen A. Franck en *When I Enter Virtual Reality, What Body Will I Leave Behind?* (1995) se plantea la superación de la dualidad yo frente a no-yo y de los estereotipos de género en el ciberespacio como una oportunidad para crear una nueva estética de la interacción, liberada de los estereotipos de género e ideas de belleza tan prevalentes en la realidad cotidiana.

En *The virtual reality of the tea ceremony* (1998) Michael Heim sostiene que la importancia del ciberespacio va más allá de un punto de inflexión entre los medios de comunicación electrónicos o de los avances en el diseño de la *human computer interface* (HCI). La importancia del ciberespacio, a partir de un *click bang* sucedido en los años noventa del siglo veinte, es comprendido como una suerte de laboratorio metafísico, un cibermundo destinado a enriquecer la realidad offline, una herramienta para perfeccionar nuestro conocimiento de la realidad. Heim identifica un

NETNOGRAFIA.indd 27 28/02/11 17:18

creciente vínculo entre el progreso científico occidental y el misticismo oriental para una mejor comprensión de nuestra posición en el mundo y una realidad ampliada, en definitiva, una llamativa budaización del ciberespacio. No alejada de la de Heim está la propuesta de Margaret Wertheim para quién en *The pearly gates of cyberspace* (1999) el ciberespacio es la vía de la superación del reduccionismo provocado por la Revolución Industrial y la Modernidad que supuso el colapso, en oposición al dualismo medieval de los espacios cielo-tierra, de nuestra percepción del espacio que causó que la filosofía se plantease la muerte de Dios. Para Wertheim, el ciberespacio ofrece la posibilidad de interpretar la tecnología computacional en términos religiosos. El ciberespacio, por tanto, no es sino el reino espiritual del espacio no-físico, un nuevo espacio del alma, *soul space*, que a Wertheim le permite buscar analogías en algunos pasajes en el Paraíso de *La Divina Comedia* o en los cuadros de Giotto. Además, de exponer una relación exhaustiva de teorías sobre el espacio a lo largo de la historia, Wertheim plantea también cómo el ciberespacio presenta nuevos retos a comprender relacionados con la identidad y la comunidad.

Desde la reflexión socio-filosófica también se aborda el tema de la evolución de la condición humana y su relación con la tecnología. El filósofo alemán Jürgen Habermas, en su obra *Perfiles filosófico-políticos*, cita una conferencia de su maestro T.W. Adorno, una de las figuras emblemáticas de la Escuela de Frankfurt junto con Max Horkheimer, donde éste cita, a su vez, a Peter Altenberg, escritor y poeta austríaco que vivió entre el siglo XIX y el XX, en la que describiendo los malos tratos a los caballos en su época intenta dar un ejemplo exacto de en qué

NETNOGRAFIA.indd 28 28/02/11 17:18

consiste la humanidad. Altenberg había escrito exactamente como le cita Adorno: «tales malos tratos no cesarán hasta que los transeúntes se hagan tan irritablemente decadentes que no puedan dominarse, y frenéticos y desesperados cometan un crimen dejando tendido en el suelo de un tiro a ese cochero abyecto y cobarde —no poder soportar ya ver maltratar a un caballo es la hazaña del hombre del futuro, decadente y débil—.» Habermas explica como Adorno «recurría a ese pasaje para desembarazar la idea de progreso de la confusión con los progresos de la dominación técnica de la naturaleza.» (Habermas, 1984, 144).

La cita de Peter Altenberg muestra de forma icónica la estrecha e invariable relación entre tecnología y sociedad a lo largo de la historia. Si hoy podemos dar por desaparecidos a los *cocheros abyectos* y extinguidos ese tipo de *malos tratos* a los caballos en nuestras sociedades occidentales, no parece deberse a una extensión social de esa *irritabilidad decadente*, ni al incremento de la sensibilidad general que los haga insoportable, ni tan siquiera ese hombre del futuro al que se refería Altenberg parece haber encontrado su eclosión en nuestra época más allá de ciertos colectivos minoritarios. La constatación de que han desaparecido cocheros abyectos y malos tratos a los caballos no se debe tampoco, como ya había intuido Alexis de Tocqueville en el siglo XIX, al incremento de la bondad o maldad humana más allá de lo que ya había sido capaz de demostrar a lo largo de la Historia (Tocqueville, 2002). Lo que parece indiscutible es que esos cocheros abyectos solo han desaparecido por la sustitución de los caballos como medio de transporte habitual frente a otras alternativas derivadas de innovaciones tecnológicas más eficien-

NETNOGRAFIA.indd 29 28/02/11 17:18

tes y eficaces. O como *la denominación técnica de la naturaleza,* en términos de Adorno, provocó la desaparición de los malos tratos a los caballos sin con ello acarrear cambios sustanciales en la naturaleza humana. Así, nos enfrentamos de nuevo a la paradoja de la tecnología: una creación humana cambia las reglas y el marco relacional en la sociedad, produciendo avances técnicos que mejoran las condiciones de vida y supervivencia, sin con ello garantizar ni una evolución significativa desde el punto de vista ético o moral ni evitar sus potenciales efectos perversos o catastróficos.

Es evidente como en la mayoría de los ensayos o relatos se prioriza la comprensión de la dicotomía de los lugares, mundo físico frente a ciberespacio, real frente a virtual, lugar frente a no-lugar, cuerpo frente a representación, delante de la pantalla frente a tras la pantalla, etc. En definitiva, dos realidades quirúrgica, experencial y físicamente separadas, aunque no se cruce frontera alguna, alimentadas sobre una única experiencia psicológica, social o estética de una y múltiples personas de forma síncrona o asíncrona. Es cierto que la mayoría de los escritos responden a una comprensión de Internet previa a la web 2.0, donde una de las claves ha sido la mejora exponencial en el *diseño de la experiencia de usuarios* a partir de desarrollo de código orientado a la relación social, lo que denomino como *código prosocial*, como prueba la eclosión global de las denominadas redes sociales online[1].

El gran cambio experimentado en el ciberespacio du-

1. Facebook en 2010 alcanzó la cifra de 500 millones de usuarios cuando su cifra en 2009 era de 350 millones; y Twitter en 2010 estaría por encima de los 100 millones de usuarios.

NETNOGRAFIA.indd 30 28/02/11 17:18

rante la primera década del siglo xxi se debe a diversos factores. Por un lado, la penetración de Internet de forma masiva en los hogares a partir de su uso inicial científico y profesional. Por otro, siendo importante aún, ha ido quedando relegado a un segundo plano el foco de interés en la pura interacción hombre-*máquina* (HCI) del usuario con el ordenador y de las personas con la gigantesca, ubicua e inmaterial *máquina* que es Internet a favor de la relación persona-personas. Y finalmente, la atención se va desplazando desde la reflexión sobre los espacios (real *vs.* virtual) hacia las relaciones mismas. Esto supone que se deja de unificar, o peor aún confundir, estructura con conducta priorizando la comprensión de la reproducibilidad y la construcción social dentro y fuera de la *máquina* de Internet como un contexto unificado de lo social donde se solapan y fusionan, los comportamientos y roles de las personas. Una herramienta científica como fue Arpanet con un número reducido de usuarios de perfiles homogéneos, con un interés científico, académico y militar, con altos niveles de competencia tecnológica ha evolucionado hacia una herramienta utilizada por usuarios deslocalizados y heterogéneos, sin comunidad de intereses y con muy diferentes niveles de dominio de la tecnología que responde a la esencia de la actividad humana: la sociabilidad, superando las meras expectativas funcionales como tecnología que podía tener en sus primeros usos.

El filósofo, urbanista y teórico cultural Paul Virilio en *The Aesthetics of Disappearance* (1991) aportó un nuevo elemento de reflexión alrededor de la tecnologización de la realidad, postulando que evolucionamos hacia la invisibilidad y la desaparición de las evidencias de la existencia de la tecnología. Virilio introduce una variable cla-

NETNOGRAFIA.indd 31 28/02/11 17:18

ve dentro de la triangulación tecnología, sociedad e individuo: la *aceleración de la realidad*, donde la tecnología deviene más miniaturizada, más rápida y ópticamente invisible, anticipando la velocidad de escape de nuestra realidad y la intangible ubiquidad de lo digital. Esta idea sobre la velocidad también estaba presente en una de las últimas obras de H.G. Wells, en *The mind at the end of its theter* (1945), al presentar una visión pesimista frente a sus tecnoptimistas obras anteriores, por la que la humanidad se aproxima al final de su trayectoria puesto que ya no es capaz de adaptarse a la suficiente velocidad como para ponerse en paralelo a la velocidad a la que se producen los cambios[2].

No solo los ordenadores han reducido el tamaño desde enormes instalaciones hasta reducirse a simples dispositivos portátiles sino que la *ley de Moore* se ha confirmado empíricamente, cuando cada dos años el número de transistores de un chip se duplica multiplicándose la capacidad de procesamiento —una demanda que no para de crecer

2. La innovación basada en la tecnología no es la variable original o propia del siglo xx o del xxi, la innovación siempre ha estado ahí como una producción del hombre, desde el *homo sapiens* y el *homo habilis*, ha sido una constante en la historia. Fue en el Neolítico, tanto si lo deseamos definir como un estadio cultural o como una revolución técnico-científica, cuando se produjo la primera transformación radical de la sociabilidad a causa de los cambios derivados de innovaciones tecnologías, provocando el paso de una economía social de subsistencia a una economía productora basada en la agricultura y la ganadería que ha llegado hasta nuestros días. Lo que ha cambiado, teniendo en cuenta que fueron necesarios apenas dos mil años para su completa difusión por el Mediterráneo, es la exigencia de velocidad a la que deben seguirse las distintas oleadas tecnológicas para satisfacer las nuevas demandas socioeconómicas de la creciente población mundial.

NETNOGRAFIA.indd 32 28/02/11 17:18

como necesidad de mayor capacidad de computación científica y empresarial— y abaratándose a la mitad el coste de su producción. Las tendencias como el *cloud computing*[3], una suerte de sistema nervioso central de una nueva infraestructura de comunicaciones universal puede subsumir a Internet dentro de otra *máquina* aún más invisible e intangible, permite abstraer más el objeto que nos conectará al cuerpo inmaterial de la *máquina*, como un lugar donde seamos capaces de experimentar y vivir más significados reconfigurando significativamente las formas de sociabilidad.

Por tanto, nos abocamos a una realidad con crecientes dosis y exigencias de bulímica instantaneidad e inmediatez de respuesta ante toda clase de estímulos, donde el recurso escaso es la atención y donde la velocidad es confundida, o es, el progreso mismo. Y de manera consecuente hacia la inmaterialización y desaparición de los campos de juego o contienda tradicionales sin poder descartar que nos enfrentemos a un creciente desorden sistémico con visos de instalarse en la normalidad. La tecnología en su forma más abstracta penetra progresivamente en nuestros ámbitos privados y, por tanto, crece la capacidad para ir redefiniendo quiénes somos a una velocidad nunca experimentada. La velocidad se ha convertido así en la forma de la relación y en la relación misma. Como consecuencia

3. Según la definición del National Institute of Standards and Technology (NIST): «Cloud computing is a model for enabling convenient, on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources (e.g., networks, servers, storage, applications, and services) that can be rapidly provisioned and released with minimal management effort or service provider interaction »

NETNOGRAFIA.indd 33 28/02/11 17:18

de esa velocidad, cada día necesitamos tener en propiedad y localmente menos hardware y menos software, solo necesitamos dispositivos desechables de rápida obsolescencia —planificada o no—, siempre provisionales, que nos permitan, como una suerte de cordón umbilical inmaterial, mantenernos conectados al cuerpo inmaterial de la *máquina* y entrar en sus significados —sea cual sea su nombre e independientemente de sus posibilidades totales—. La tecnología, así también, incorpora y oferta la promesa posibilista de ser quiénes queremos ser, el *ideal self* frente a un potencialmente insatisfactorio *real self*, una identidad percibida como limitada que tiene como resultado una identidad en constante negociación en función de los diferentes contextos sociales, completando progresivamente esa hibridización *persona-máquina*.

La creciente voluntad de apropiación corporativa y legal-estatal del código de la *máquina* no es una cuestión menor ya que el código, como afirma Lessig, es la ley del ciberespacio (Lessig, 2009). Los valores dominantes a la hora de crear la arquitectura y el código se convierten en la estructura y la relación y determinan su desarrollo potencial futuro; un código abierto o un código de control darán lugar a dos futuros radicalmente disímiles. Hoy aún nos desenvolvemos en un ciberespacio resultado del diseño de la arquitectura y de la producción del código cuasi original. El código, reformulando a Lessig, es la ideología del ciberespacio.

La eclosión social de Internet a escala global replantea de nuevo la relación entre tecnología y sociedad y ha llevado a un debate con múltiples vías de discusión sobre si Internet está ya, hoy por hoy, provocando una «transformación de las reglas del juego sociopolítico en el ciberes-

NETNOGRAFIA.indd 34 28/02/11 17:18

pacio que acabará por afectar al propio juego social» (Castells, 2001). Esta es la razón por la que cada vez más ramas de las ciencias sociales irán aceptando la oportunidad y lógica de la necesidad de investigar, analizar y comprender lo que las personas hacen y cómo se relacionan en Internet más allá de las ciencias computacionales. Va resultando menos problemático que nuevos investigadores de disciplinas oficiales como la sociología, la psicología, la filosofía, la política, la antropología, la crítica cultural, etc. consideren los usos y costumbres sociales y relacionales de las personas en Internet y no su mera relación con las pantallas y dispositivos —propios de esa etapa previa orientada a la HCI— como objeto de estudio. Y conceptos clásicos como colaboración, relaciones sociales, identidad, comunidad, construcción del yo, aprendizaje, creatividad, activismo, xenofobia, etc. pueden ser reinterpretados o comprendidos a partir del comportamiento de millones de personas y sus usos y costumbres en el ciberespacio. Parece difícil de cuestionar que la realidad social ha venido estando históricamente contenida por la geografía y sus límites espaciales; a partir de la aparición del ciberespacio nos enfrentamos con un nuevo espacio social facilitado por la *máquina*, Internet, y sus constantes mejoras y adaptaciones a los usuarios del código que dan lugar al complejo, ampliado y ambivalente espacio de la sociedad y sociabilidad online.

Hoy, cuando aquella velocidad es ya parte de la identidad de nuestra época, precipitada aún más por la velocidad de los mercados financieros, el ciberespacio ya no es un lugar a colonizar sino que es un espacio más de lo cotidiano, para el que dos mil millones de personas no parecen necesitar una definición sino que lo experimentan de manera autoevidente y sin dificultad alguna. Para las

NETNOGRAFIA.indd 35 28/02/11 17:18

personas, las fronteras con la *máquina*, con lo virtual-real, irreal-no real, digital-analógico, parecen simplemente haberse volatilizado o reducido a una mera cuestión sintáctica. El ciberespacio es cada día más la experiencia social de un *continuum*, la intercambiabilidad de un contexto relacional con otro sin que medie percepción de cambio significativo, parte de la misma experiencia social cotidiana normalizada y ubicua a través de cada vez un mayor número de dispositivos. Comprender la realidad hoy día impone de forma consecuente el estudio de esa sociabilidad, de las relaciones que se están dando de forma síncrona y asíncrona en ese *continuum* cotidiano. Un espacio sin lugar que también supone una nueva perspectiva que no se conjuga con los sentidos tradicionales, una perspectiva sin precedentes: el contacto social cada vez más ampliado y sin influir de forma significativa la geografía ni la distancia física, solo la velocidad y la intangibilidad. Comprender mejor la sociabilidad online es comprendernos mejor como individuos y sociedad.

internet en algunas cifras

El uso de Internet a escala mundial a inicios de 2011 alcanzaba a más de 1.960 millones de personas en el mundo, cerca del 29% de la población mundial cuando apenas dos años antes era de un 22% y en 2007 el 16%. En solo una década, el incremento medio de uso de Internet en todo el mundo fue de casi un 445% (*tabla 1*)[4]. En 1996,

4. *Internet World Stats*. Datos a 31 de diciembre de 2010. Datos actualizados disponibles en: www.internetworldstats.com/stats.htm

NETNOGRAFIA.indd 36 28/02/11 17:18

Uso mundial de internet y estadisticas de población						
Regiones	**Población (2010 est.)**	**Usuarios internet 31/12/00**	**Usuarios internet Último dato**	**Penetración % población**	**crecimiento 2000–2009**	**% Usuarios**
África	1.013.779.050	4.514.400	110.931.700	10,9%	2.357,3%	5,6%
Asia	3.834.792.852	114.304.000	825.094.396	21,5%	621,8%	42,0%
Europa	813.319.511	105.096.093	475.069.448	58,4%	352,0%	24,2%
Oriente Medio	212.336.924	3.284.800	63.240.946	29,8%	1.825,3%	3,2%
Norteamérica	344.124.450	108.096.800	266.224.500	77,4%	146,3%	13,5%
Latinoamérica / Caribe	592.556.972	18.068.919	204.689.836	34,5%	1.032,8%	10,4%
Oceanía / Australia	34.700.201	7.620.480	21.263.990	61,3%	179,0%	1,1%
TOTAL MUNDIAL	6.845.609.960	360.985.492	1.966.514.816	28,7%	444,8%	100%

Fuente: Internet World Stats. Datos a 1 de enero de 2011.

existían apenas 250.000 páginas webs, 2,6 millones en 1998, 4,66 millones en 1999 y más de 70,4 millones en 2005, alcanzando en 2010 los 125,7 millones de websites[5]. Google informó ya en 2008 que había identificado 1 billón de urls únicas[6].

En España, a octubre de 2010, más de 21,5 millones de personas (un 54,8% de la población total) usaban Internet como mínimo una vez al mes y 15,8 millones (un 40,1% de la población total) se conectaba a diario a Internet siendo éste el tipo de uso que crecía más rápidamente[7]. En relación con el uso en función del género si en 1997 el 23% eran mujeres, a finales de 2010 ya suponía el 44,8% del total de usuarias, lo que tendencialmente hace que la inicial brecha digital de género tienda a desaparecer. Es significativo también que desde 2009 el porcentaje de usuarios con edades entre cincuenta y cinco y sesenta y cuatro años y los mayores de sesenta y cinco suponía más de un 12%, franjas de edad que hasta entonces solo eran marginales. E igualmente relevante es el dato de que el 76% de los internautas españoles estaba usando Internet durante más de una hora de media por sesión[8]. El uso de las redes sociales online por parte de la población en Espa-

5. *Domain Counts & Internet Statistics. Name Intelligence*. Disponible en: www.domaintools.com/internet-statistics/Fecha de consulta: 19 de diciembre de 2010.

6. Alpert, Jesse y Hajaj, Nissan, 2008,«We knew the web was big.». *The Official Google Blog* July 25, 2008. Disponible en: http://googleblog.blogspot.com/2008/07/we-knew-web-was-big.html

7. AIMC, *Navegantes en la Red*. Disponible en: www.aimc.es/-Navegantes-en-la-Red-.html Fecha de consulta: febrero de 2010.

8. IAB SPAIN, «MCDC. Marketers & Consumers Digital & Connected.»Fecha de consulta: abril de 2010.

NETNOGRAFIA.indd 38 28/02/11 17:18

ña alcanzó en junio de 2009 el 57% de los usuarios de Internet que declaraban ser miembros de al menos una red social online frente al 45% de media de 16 países de la UE[9]. Y en un estudio específico sobre las redes sociales en España se concluía que el 61% de los usuarios de redes sociales las usaba a diario y un 23% varias veces a la semana[10]. Las redes sociales se utilizaban, según el mismo estudio, principalmente como un medio para relacionarse con amigos cercanos (83%) y, de forma secundaria, para mantener la relación con amistades vinculadas al pasado (53%) o familiares (48%) y para mantener contacto con desconocidos (11%). Significativamente, en el mismo periodo, los usuarios de redes sociales utilizaban ya más este medio que otros medios tradicionales de comunicación de masas como la televisión o la radio[11]. En cuanto a las actividades para las que se usan las redes sociales: estar en contacto con amigos, familia, conocer gente, aprender y adquirir conocimientos, compartir contenidos (comentarios, fotos, enlaces, etc.), la comunicación en general o hablar con gente que vive lejos, de todo el mundo, eran las motivaciones para decidirse a participar en alguna red social online. Parece, por tanto, que asistimos a como nuestra esfera social básica se está ampliando hacia el contexto online. Sin duda, conocer y comprender mejor el fenómeno de la sociabilidad online de las personas, de su participación creciente y masiva en las redes sociales, sus límites y virtudes, explorar los nuevos usos supone ser capaces de comprendernos

9. Ibíd.

10. IAB SPAIN, «Estudio sobre Redes Sociales en Internet. Noviembre de 2009.»

11. Ibíd.

NETNOGRAFIA.indd 39 28/02/11 17:18

mejor como individuos y como sociedad sino también un reto para las ciencias sociales.

el concepto de cultura y sus raíces antropológicas

La definición de *cultura* es, sin duda, uno de los conceptos más amplios, abstractos y, por tanto, imprecisos sobre los que más difícil parece ser conseguir, si fuese posible, un consenso[12]. El concepto de cultura tiene significados diferentes dentro de las ciencias sociales y, desde luego, en su comprensión más común sin soslayar su uso y efectos promovidos desde la política como concepto cuasi natural para la conformación de normas de inclusión o exclusión. En este último ámbito, el significado de cultura está asociado a las producciones intelectuales, estéticas y éticas y, por tanto, cargado de normatividad y apuntando al concepto más humanístico de cultura, derivado del término romano *cultura animi* que procede, a su vez, del griego *paideia*. En las ciencias sociales, el concepto de cultura tiene generalmente un significado extensamente inclusivo, y gracias a ello, abarca casi cualquier producción humana, ideacional o comportamental.

La idea de cultura abarca, desde el sentido común, un campo casi ilimitado de significados con el término abocado a un relativismo sistémico donde se ha acabado por conceder a la idea cultura el mero estatus de producto de

12. Para un estudio exhaustivo del concepto de cultura desde la perspectiva de la antropología social y cultural consultar el excelente trabajo de Díaz de Rada, 2010.

NETNOGRAFIA.indd 40 28/02/11 17:18

consumo. La cultura ha difuminado sus fronteras gracias a los códigos transmitidos por los medios de comunicación y la *tolerancia* cultural ha hecho que, en la práctica, cualquier manifestación puede ser considera como expresión cultural. Y un aspecto muy significativo es que la cultura ya no es una fuente de conflictividad generacional que supuso en otras décadas.

Según el antropólogo Marvin Harris, «para algunos, la cultura consiste en los valores, motivaciones, normas y contenidos ético-morales dominantes en un sistema social. Para otros, la cultura abarca no solo los valores y las ideas sino todo el conjunto de instituciones por las que se rigen los hombres. Algunos consideran que la cultura consiste exclusivamente en los modos de pensamiento y comportamientos aprendidos, mientras que otros atribuyen mayor importancia a las influencias genéticas en el repertorio de los rasgos culturales. Por último, unos opinan que la cultura consiste exclusivamente en pensamientos e ideas como de las actividades ajenas a los mismos.» (Harris, 2004, 17). La definición que propone Harris de cultura, y que se sobrentiende a lo largo de esta obra, es «el modo socialmente aprendido de vida que se encuentra en las sociedades humanas y que abarca todos los aspectos de la vida social, incluidos el pensamiento y el comportamiento.

Para la antropología social y cultural, el concepto de cultura supone grandes dificultades analíticas, epistemológicas, políticas, morales y, no obstante, sigue siendo una herramienta conceptual imprescindible para la comprensión del mundo social. Para el antropólogo Díaz de Rada, la cultura es, en un ejercicio de síntesis, la *descripción*, hecha por alguien, del conjunto de reglas con cuyo uso las perso-

NETNOGRAFIA.indd 41 28/02/11 17:18

nas dan forma a la relación que mantienen entre sí, en su vida y acción social; aunque esas reglas ni están escritas, ni esté en parte alguna delimitado el repertorio de las mismas, ni estén definidas las correspondencias ni la coherencia entre normas y acciones (Díaz de Rada, 2010).

Así, la tarea científica en general y, en especial, la del investigador social se orienta a descubrir el orden subyacente en todos los aspectos sociales de la vida que se presentan de forma natural, a partir de la acción de las personas y sus diferentes asociaciones como efectos del pensamiento, la normatividad y el comportamiento. Con la matización de que la complejidad de la investigación social radica tanto, por una parte, en que las personas acumulamos paulatinamente «instrucciones culturales (normas) de comportamiento [...] encaminadas a guiar nuestra conducta» ya que todos los seres humanos intentamos de manera generalizada organizar la vida diaria y cotidiana alrededor de una normatividad condicionada culturalmente. Y por otra, para incluir y comprender tanto la diversidad como la realidad social, las personas al mismo tiempo creamos «normas para infringir dichas normas [...] en la vida real, todas las reglas están rodeadas por una penumbra de cláusulas de excepción y condicionamiento —de normas para infringir normas— que a su vez contienen normas para infringir normas *ad infinitum*» (Harris, 2004, 21).

Cultura e identidad han podido tener una larga vida de significación más o menos unívoca, al menos no especialmente problemática, en el mundo preglobal. En la actualidad, cultura e identidad fluyen sin diques en un mundo social donde la constante es el cambio y la velocidad (Virilo, 1991). Ni cultura ni identidad son ya estables (si

NETNOGRAFIA.indd 42 28/02/11 17:18

alguna vez lo fueron) porque no son dadas de forma apriorística ni estructural. En gran medida, esto ha sucedido como consecuencia de la reivindicación de las personas de una privatización de los antiguos códigos dominantes, lo que ha dado lugar a una creciente complejización de los significados, las alternativas y las elecciones facilitada en las últimas décadas por el acceso masivo a Internet. Incluso, el contexto social online permite, como hemos visto, una arquitectura de la identidad electiva, por lo que una misma persona puede recrear y expandir su identidad con la misma fluidez que el conjunto cultural[13].

En el ciberespacio, el concepto de identidad se complejiza como ya sucedió con el de cultura cuando se rompió con la idea, propia del romanticismo de integridad cultural, de un todo duradero de valores compartidos por la totalidad de los miembros, así «a medida que se disolvía la ilusión de las culturas fijas y coherentes [...] también

13. Internet, también, se ha convertido en el centro de un importante debate sobre la construcción social de la identidad cultural y su «autenticidad». En un estudio sobre las comunidades online de afroamericanos (Hughey, 2008), el investigador había detectado que la gran mayoría de los estudios previos habían ignorado tradicionalmente a los no blancos, especialmente a los afroamericanos. El investigador a través de la observación participante, el análisis de los contenidos y entrevistas personales analizó una comunidad virtual específica de miembros de hermandades masculinas y femeninas de estudiantes afroamericanos (BGLOs), organizaciones habituales en las universidades norteamericanas. Las conclusiones apuntan a que el reconocimiento de la autenticidad en el contexto online se logra a través de dos factores. Uno, la identificación y conexión con *hermanos* y la identificación de los *otros* sobre la base de fronteras simbólicas de la exclusión y la inclusión. Y dos, el posicionamiento y activismo alrededor de prácticas de resistencia basadas en emociones de sufrimiento y éxito.

NETNOGRAFIA.indd 43 28/02/11 17:18

lo hacia la seguridad de que las identidades se fijaban con el nacimiento, enraizadas en un sistema de estatus establecido.» (Kuper, 2001, 247). En consecuencia, ni cultura ni identidad pueden darse por concluidas sino insertas en la misma velocidad, persisten, se retroalimentan e influencian, fluyen hibridadas y ampliadas en el ciberespacio.

Hay cuestiones que se plantean de manera lógica, a partir de la pregunta cualitativa por antonomasia *¿qué es lo que sucede aquí?*, en el ciberespacio, con la cibercultura, en las nuevas comunidades online, en espacios relacionales nuevos, experimentando una sociabilidad ampliada que permite arquitecturas electivas de la identidad y que, no obstante, está condicionada por el código subyacente que posibilita y limita —al mismo tiempo— la expresión y la comunicación y el control, la privacidad expuesta, la intimidad como representación... son muchas evidencias que hacen pertinente la pregunta cualitativa y abren el paso a investigaciones netnográficas y ámbitos que explorar cuando ya se ha superado la fase de los estudios de usos y perfiles de usuarios desde la perspectiva cuantitativa.
¿Qué es lo que está sucediendo, en el sentido más amplio, con las relaciones sociales online? ¿Cuáles son las causas y claves del desencadenamiento y éxito de la sociabilidad online? Hay un gran número y variedad de temáticas, además de las mencionadas, desde la netnografía que permiten un acceso factible y directo, ampliar el conocimiento sobre nosotros mismos y nuestro comportamiento como objeto de estudio en el ciberespacio, las bases para indagación lógica y generar conocimiento.

NETNOGRAFIA.indd 44 28/02/11 17:18

La cibercultura y el ciberespacio

Las ciencias sociales no pueden considerar el contexto social online como algo ajeno a su objetivo y praxis porque las personas ya le están otorgando sentido tanto en su uso cotidiano, adaptando Internet con normalidad a sus vidas, como por medio de su comportamiento social en el ciberespacio, la creación de representaciones culturales propias y porque han comenzado a construir sus modelos personales (*emics*) de comprensión de este contexto social online. Investigar las comunidades, ciberculturas, comportamientos y relaciones online de personas y grupos abre nuevas posibilidades teóricas y prácticas para ampliar el ámbito de conocimiento en el ámbito social dentro de un nuevo *estar allí*.

La cibercultura forma parte creciente de la vida social de las personas, de sus pensamientos y de cómo se expanden nuevas formas de comportamiento y relación. En el contexto social online, a diferencia de otro tipo de investigaciones donde el acceso geográfico o la dispersión de los sujetos podía suponer una considerable dificultad para los etnógrafos, permite mitigar si no anular restricciones previas insalvables, gracias a la intermediación de subespacios dentro del ciberespacio y a la comunicación asíncrona-síncrona a elección del investigador y/o de los sujetos investigados. La singularidad del ciberespacio reside en que no solo «se limita a hacer la vida más fácil: la hace diferente, o quizás mejor», su importancia principal estriba en que «evoca, o engendra, maneras de interactuar que antes no eran posible» (Lessig, 2009, 14). El ciberespacio es, en sí mismo, un campo de investigación donde es necesario acceder con metodología científica para la comprensión

NETNOGRAFIA.indd 45 28/02/11 17:18

de sus claves relacionales y la elaboración de nuevas teorías o ampliaciones conceptuales a partir de otras ya existentes.

Al tratar con el concepto de comunidad en el entorno online propongo establecer la diferencia entre *comunidades migradas online* (*communities online*) y *comunidades nativas online* (*online communities*). Ambos tipos de comunidades despliegan su actividad en el contexto social online, la diferencia estriba en el contexto del nacimiento de su identidad colectiva. Las *comunidades migradas online* son aquellas que surgen el contexto social offline y amplían su cobertura y despliegue en el online, esto es, incorporan y usan las funcionalidades que ofrece el código prosocial en el ciberespacio para mejorar sus capacidades operativas y relaciones. Las *comunidades nativas online* son aquellas que nacen y evolucionan en el contexto social online y es allí donde encuentran su *espacio* más propicio y natural al permitir la creación de una comunidad que de otra forma no sería viable debido a barreras, más o menos insalvables, como la distancia geográfica, la identificación de los miembros o asincronía temporal. Se trata de comunidades que no tenían opciones de creación en el contexto offline, sin grandes dificultades o costes muy altos, o simplemente no existían hasta que Internet ha facilitado su formación. Como ejemplo, tenemos el de comunidades de pacientes con enfermedades de baja prevalencia, muy dispersos geográficamente y sin posibilidad de identificación mutua. Las comunidades online han ido, por un lado, creciendo desde el punto de vista cuantitativo al ir incorporándose de forma progresiva a su uso millones de personas y, por otro, evolucionando hasta convertirse en un hecho significativo desde la perspectiva cualitativa: las interacciones

NETNOGRAFIA.indd 46 28/02/11 17:18

múltiples y diversas dentro del contexto online, el ciberespacio sin descartar las interrelaciones personales directas que han dado lugar al fenómeno de la *desvirtualización*, personas que a partir de su relación original online acaban formando relaciones estables cotidianas también en el contexto offline.

Lo que sucede con la sociabilidad en el contexto online puede ser intrascendental o puede ser relevante porque son las personas las que van modificando progresivamente sus usos y costumbres en el ciberespacio. A la par, uso y tecnología, comportamiento y código de Internet, han ido evolucionado y cambiando en una interacción constante entre las personas en base a sus necesidades, intereses y formas de expresión identitaria y los medios y canales posibles de relación en Internet.

Las interacciones sociales en el ciberespacio se han transformado y sofisticado, desde los inicios de las primeras formas de sociabilidad online en la década de los años noventa del siglo pasado, las personas no adaptan su vida a Internet sino que van incorporando el uso y posibilidades sociales de Internet a sus vidas. En los inicios de Internet, los grupos de noticias (Usenet), los primeros canales de conversación online en tiempo real (IRC), los tablones de noticias (BBS) y el correo electrónico circunscribían las relaciones mediadas por ordenadores (*Computer Mediated Communications*, CMC) a meros intercambios de texto sin prestar la suficiente atención analítica a la sociabilidad online entre personas a favor de esa CMC. Esto es, el foco se centraba en la forma del vínculo más que en el contenido y la relación. Las imágenes, el audio, el video, los entornos multimedia, los blogs, el microbloging, los podcast, las primeras formas de software social, etc., que no han para-

NETNOGRAFIA.indd 47 28/02/11 17:18

do de evolucionar hasta dar lugar a la web 2.0 y un estado de desarrollo en *beta permanente*[14] que ha supuesto, en paralelo a la mejora de las telecomunicaciones y el ancho de banda, una suerte de ampliación —o sustitución en términos *cyberpunk*— de los sentidos, una suerte de tecnologías intelectuales, en el contexto social online.

En definitiva, el ciberespacio ha ido reformulando su arquitectura original para satisfacer las necesidades expresivas y relacionales de las personas, hasta llegar a ofrecer una arquitectura de sociabilidad en constante mejora. Sin caer en una visión tecnoedénica o ingenua, debemos reconocer que es la misma arquitectura de código que ha permitido la creación de nuevas formas, modificadas o ampliadas, de desviaciones sociales como el *cyberbulling*, la pederastia online, la xenofobia, la pornografía, etc., como reflejo del espejo de lo que somos igualmente como sociedad.

Las personas dentro de sus comunidades online crean en su actividad y desenvolvimiento social cotidiano normas de relación (*netetiquette*) implícitas y explícitas, creencias, valores compartidos total o parcialmente por el conjunto de miembros, costumbres que enmarcan el comportamiento del grupo, el cual suele ser depositario de la ética de la comunidad. Así pues, por una parte, las personas están usan-

14. El término se asocia con el desarrollo y mejora de un servicio online que se actualiza constantemente para mantener el atractivo de uso y la idónea experiencia de usuario de ese servicio. Según Tim O'Reilly, el concepto de *beta permanente* introduce también a las personas como promotores de mejoras técnicas —de código— que amplían las opciones de sociabilidad online: «los usuarios deben ser tratados como codesarrolladores, en un reflejo de las buenas prácticas de desarrollo en código abierto. El *dictum* del código abierto es "*release early and release often*".»

NETNOGRAFIA.indd 48 28/02/11 17:18

do y forzando la mejora y ajustes de la arquitectura del código o incluso creándolo por sí mismas de forma altruista como sucede en las comunidades de código abierto (*open source*) o software libre[15]. Y por otra, creando, usando y evolucionando esas comunidades en el contexto online experimentando una creciente sofisticación en sus relacionales sociales online que recrean, reconfiguran y evolucionan la formación de las mismas en función de variados y múltiples objetivos. Ni siquiera en el entorno online la libertad de expresión implica que una opinión quede libre de consecuencias, por ello, el anonimato facilita una libertad de expresión ampliada y opcional como derecho particular y vía reductora del temor. Solo desde la definición de la arquitectura del código subyacente se puede decidir que el anonimato sea, o no, un derecho de las personas en su libertad de expresión en el contexto online. Un anonimato que puede ser utilizado de forma responsable (desvelar hechos denunciables) o difamatoria (acusar injustamente).

La netnografía a partir de la tradición de las ciencias sociales necesita de métodos de investigación específicos,

15. La investigación realizada por Baytiyeh y Pfaffman (2010) para conocer lo que impulsa a las personas a dedicar su tiempo y experiencia para crear y apoyar el software libre muestra que las principales razones son que están motivados principalmente por un sentido de altruismo, así como por el deseo de crear y aprender. Adicionalmente los resultados mostraban que la creación de una «utopía» de la comunidad —el deseo de ayudar para un bien mayor en todo el mundo— era una de los aspectos motivadores más importantes. Además, los miembros de esas comunidades declaraban unirse y permanecer como miembros de las comunidades de código abierto para disfrutar de la libertad de crear y compartir con otros el software libre, herramientas y conocimientos dentro y fuera de la comunidad online.

NETNOGRAFIA.indd 49 28/02/11 17:18

aunque no necesariamente completamente nuevos, para el estudio de las comunidades online y de las culturas emergentes resultantes de las diversas formas de interacción social en el contexto online. Esta exigencia se plantea desde la constatación progresiva del hecho de que comienza a alcanzar un grado de normalidad creciente que la participación en contextos sociales online, de muy diversas tipologías de comunidades online basadas en intereses sociales y culturales, se esté convirtiendo en parte de las vidas cotidianas de las personas. La importancia cualitativa del creciente comportamiento humano en el contexto online se deriva igualmente del hecho por el cual las personas no solo se identifican como usuarios de Internet sino que, al mismo tiempo, se consideran miembros de esas comunidades online, por lo que éstas se presentan como espacios o contextos de expresión y copertenencia.

Por último, el término *virtual* probablemente es una de las formas menos adecuadas para referirse a las formas de comportamiento de las personas en el contexto online puesto que apunta a un estado parcial, marginal o paralelo; en todo caso, no plenamente real por que apunta de alguna forma hacia algo inauténtico, una escisión aparentemente obvia entre verdadero y falso. Y por tanto, relega a una sociabilidad incompleta o de un estatus menor el hecho de que las personas por medio de las conexiones posibilitadas por Internet están compartiendo realmente una interacción social y creando lazos relevantes en el ciberespacio, las comunidades online no son virtuales, son reales. En la obra *Virtual etnography* (Hine, 2001) la autora aborda precisamente este aspecto de lo virtual, para quién Internet es tanto un espacio para la creación de culturas y, por otro, en sí misma un producto o artefacto cultural.

NETNOGRAFIA.indd 50 28/02/11 17:18

de la etnografía a la Netnografía

La etnografía es un método de investigación cualitativa que puede considerarse como «una referencia que alude principalmente a un método concreto o conjunto de métodos.» (Hammersley y Atkinson, 1994, 15). Etnografía fue, en origen, el término usado para «describir lo que los antropólogos hacían mientras llevaba a cabo sus investigaciones [...] trabajando con seres vivos para explorar y documentar su cultura. Este tipo de investigación suponía la participación en una comunidad en un periodo extenso de tiempo; llamando a esto, "observación participante", conversaciones sobre temas de interés con los miembros destacados de la comunidad por medio de "entrevistas informales" y la documentación y grabación de datos en "cuadernos de campo" [...] usando métodos intuitivos de análisis denominados "inmersión en los datos" [...] para la descripción de la cultura de la comunidad.» (Agar, 2001, 4857).

En un sentido restringido, la etnografía centra su interés en el estudio de las culturas individuales de manera descriptiva y no interpretativa. En un sentido más amplio, es también el resultado mismo de la investigación de campo y su proceso realizado por el investigador para adquirir un profundo conocimiento de un contexto social y cultural. Por tanto, la etnografía es tanto la mirada comprensiva y reflexiva a la diversidad social y cultural a la hora de describir las formas de sociabilidad humanas y, adicionalmente, el diseño de la investigación, la práctica del campo, la recogida y análisis de los datos empíricos y el proceso final del análisis y escritura realizado a esas formas sociales. En definitiva, la etnografía es entendida como proceso empírico y producto de conocimiento levantado en el marco de

NETNOGRAFIA.indd 51 28/02/11 17:18

un sistema más amplio, por encima de los datos, como teoría.

La etnografía surgió de la necesidad de investigar a pequeños grupos sociales que por lo normal, como hemos mencionado, se hallaban alejados geográficamente y que no eran identificados como objeto de investigación por parte de la sociología, más orientada al estudio de grandes grupos sociales. La etnografía devino así en una disciplina de la antropología centrada en el estudio de sociedades de pequeña escala, aislamiento geográfico, alta uniformidad cultural y baja diferenciación social; implicando de forma causal que el trabajo de campo había de circunscribirse a una determinada comunidad o sociedad a la que correspondía un espacio físico también limitado. «Los etnógrafos han intentado tradicionalmente la comprensión global de cualquier cultura ajena (o, siendo más realistas, lo más globalmente posible, dadas las limitaciones de tiempo y percepción). Para alcanzar esta meta holística, los etnógrafos adoptan una estrategia de libre acción para la recolección de sus datos.» (Kottak, 2006, 45). Y en especial, en relación con el interés que nos ocupa la etnografía nos permite «ampliar nuestro conocimiento del alcance de la diversidad humana, proporciona una base para las generalizaciones sobre el comportamiento humano y sobre la vida social.»

La etnografía, si nos remontamos a los orígenes de la antropología cultural, suponía al menos en «la tradición americana o europea llevar a cabo el trabajo dentro de pequeñas y aisladas comunidades en alguna remota área del mundo, con grupos de personas que carecen de las modernas comodidades, personas que no tienen poca o ninguna educación formal y cuya existencia es modesta desde

NETNOGRAFIA.indd 52 28/02/11 17:18

el punto de vista económico si no determinada por importantes restricciones.» (Agar, 2001, 4857). Así, la etnografía parte de la premisa de que todo grupo social tiene una singularidad propia que le hace único. Para poder investigar y conocer esa diferencia, el etnógrafo debe actuar con su sujeto de estudio en su propio terreno (el campo) para adquirir información (datos) y generar conocimiento de primera mano, no de forma mediada, que acaba con la producción de un texto etnográfico (informe)[16]. Con la etnografía, el investigador se impone la adopción de un rol de comportamiento científico y ético con el objetivo de realizar un ajuste natural con las normas, códigos y expectativas propias de los sujetos investigados; y al mismo tiempo, no dejar de ser pragmático, sirviendo siempre a los objetivos de la investigación. Los etnógrafos han venido desarrollando su investigación en múltiples ámbitos, como escuelas, fábricas, iglesias, prisiones, empresas, campos de concentración[17], etc. y han tenido que saber desplegar su papel dentro de entornos y subculturas como las pandillas callejeras, barrios pobres, poblaciones o grupos marginales, etc. Así, la etnografía «en muchos sentidos es la forma más básica de investigación social [...] y se

16. Para una reflexión detenida del papel del etnógrafo como autor y de la etnografía como escritura antropológica es recomendable la lectura de Geertz, 1989.

17. Una investigación etnográfica de gran importancia es la obra de Moreno, 2010, dónde se reconstruye e interpreta, desde las memorias publicadas o documentadas de los supervivientes, cómo se organizaban las relaciones sociales, los rituales de paso, la organización del tiempo, las jerarquías sociales o la economía de los intercambios, como parte de una cotidianidad excepcional en la que estaban inmersas todas las personas que dejaron sus testimonios tras sobrevivir en Auschwitz.

NETNOGRAFIA.indd 53 28/02/11 17:18

asemeja notablemente a los modos rutinarios con que la gente le da sentido al mundo en la vida diaria. Algunos críticos entienden que precisamente ahí radica su fuerza, otros creen que esa es su debilidad elemental [...] Las ciencias naturales ya no representan el prestigioso modelo que fueron en el pasado [...] pues se tratan de un producto social.» (Hammersley y Atkinson, 1994, 16).

Las principales técnicas de campo etnográficas, profundizaré más adelante en su relación con la netnografía, son: la observación y observación participante, la conversación, la entrevista profunda, el análisis de redes sociales, el método genealógico, las historias de vida, el análisis documental (escritos, archivos videográficos, fotográficos, etc.). Todas tienen como objetivo resolver las preguntas de comprensión e interpretación de la realidad social y cultural de grupos singulares bien definidos. El papel del etnógrafo a lo largo de la investigación y dentro del campo se presenta como un aspecto crucial: la construcción y presentación de un rol convincente que permita que los datos sean extraídos minimizando, en el despliegue del trabajo campo, el impacto de influencias exógenas a la comunidad o sociedad investigada. Idealmente cualquier investigación buscaría ser naturalista, esto es, que el investigador no alterase los comportamientos de los sujetos investigados y, por tanto, que los resultados no se viesen contaminados en manera alguna por la influencia —directa, indirecta, premeditada o casual— del investigador. En la etnografía clásica la presencia del investigador, «por más sutil y respetuosa que sea con la situación social que se quiere estudiar, siempre tiene algún tipo de impacto sobre la misma realidad social. También cabe destacar, inversamente, el impacto que el entorno social estudiado deja en el etnógrafo.» (Pujadas,

NETNOGRAFIA.indd 54 28/02/11 17:18

2010, 75). No obstante, la netnografía permitiría como novedad frente a la etnografía ciertas posibilidades naturalistas, puesto que permite la observación no participante si es oportuno y ético para el objeto de estudio, sin incumplir las normas éticas, porque lo que no es aceptable es la observación participante encubierta.

La aparición de la antropología social y cultural está asociada a cuatro eruditos que trabajaban en tres países diferentes en las primeras décadas del siglo xx: Franz Boas en los Estados Unidos, A.R. Radcliffe-Brown y Bronislaw Malinowski en el Reino Unido y Marcel Mauss en Francia. La etnografía alcanzó un punto de inflexión en la antropología al profesionalizar el trabajo de campo etnográfico, con Malinowski a principios del siglo xx como primer antropólogo involucrado personalmente en el campo, reclamando «la doble autoridad del científico, que sabía qué buscaba y cómo lo hacía» (Kuper, 2001, 249). Parece evidente, de por sí, que la netnografía supone, como lo fue en el caso de Malinowski como pionero del investigador en el terreno, un campo en el que *estar allí*, nuevos o reformulados métodos, aproximaciones conceptuales afinadas e interpretaciones de nuevos significados. La realidad social ha explotado o implosionado, está por dilucidar, haciendo tan oportuno como necesario un trabajo de campo gracias a ese nuevo *estar allí*, en el ciberespacio.

La etnografía asume que para entender una cultura o contexto social es clave concentrar el foco de estudio en los significados culturales intersubjetivos y no en leyes sociales. Cualquiera que sea el foco del etnógrafo, el método se caracteriza por la relación entre el investigador y el campo (territorialmente físico o ampliado en el ciberespacio) y, en especial, entre el investigador —participante o no— y

NETNOGRAFIA.indd 55 28/02/11 17:18

sus informantes. La observación participante, aunque veremos qué matices pueden aportarse desde la netnografía, y la descripción densa residen en el núcleo mismo de la etnografía y son los métodos más destacados. Una comprensión científica que se construye a partir de la vida social cotidiana de los miembros del grupo investigado, lo que impone inevitablemente el reto de convencer «de que lo que dicen [los etnógrafos] es el resultado de haber podido penetrar (o, si se prefiere, haber sido penetrados por) otra forma de vida, de haber, de uno u otro modo, realmente haber estado allí.» (Geertz, 1989, 14). La evolución social en el ciberespacio nos lleva a plantearnos a partir de la tradición etnográfica algunas cuestiones. Por ejemplo, hoy día, para hacer una investigación etnográfica no es necesario llevarla a cabo en lugares remotos, sino que como investigación, es posible realizarla en nuestras sociedades sin exigencias de desplazamientos a grandes distancias geográficas o en entornos no físicos, como el ciberespacio que debido a su accesibilidad hace menos relevante la geografía y, dejando de lado el antiguo exotismo por las comunidades aisladas —consecuencia del tiempo en el que se produjo: del Colonialismo o el Imperialismo— nos permite el acceso y contacto con comunidades online con semejante o mayor carga de singularidad que supuso para Malinoswki «el primer y principal apóstol de lo que podríamos llamar, transformando su propia ironía, la etnografía del "convivir con los brutos".» (Geertz, 1989, 86). No hay ningún argumento, al menos a priori, para no aceptar como hipótesis que lo que suponemos genuinamente humano se produzca de también en el contexto social online y sea, más allá de lo anecdótico, de valor para las ciencias sociales. Frente al proceso etnográfico tradicional la netnogra-

NETNOGRAFIA.indd 56 28/02/11 17:18

fía aporta una significativa potencia metodológica al reducir el extenso lapso tradicional entre la producción de los datos y el análisis.

Desde el punto de vista del investigador se abarcan diferentes niveles de participación e implicación; desde el rol de *observador participante ausente*, en donde el investigador maximiza su discreción buscando la no presencia mientras observa al grupo social de estudio en acción. Hasta el rol de *plena participación* en las actividades del grupo social buscando o consiguiendo el reconocimiento de miembro de pleno derecho del mismo como participante pleno. En definitiva, el etnógrafo puede elegir participar «abiertamente o de manera encubierta, en la vida diaria de las personas durante un período de tiempo, observando qué sucede, escuchando qué se dice [...] haciendo acopio de cualquier dato disponible que sirva para arrojar un poco de luz sobre el tema en que se centra la investigación.» (Hammersley y Atkinson, 1994, 15). A este planteamiento metodológico recurriremos más adelante a la hora de plantear la viabilidad científica, desde el punto de vista metodológico y epistemológico, de la netnografía como investigación social.

La etnografía tiene, por tanto, en este momento la posibilidad de ampliar su objeto de estudio tradicional: las formas de sociabilidad que ya se están dando en el contexto online en las comunidades, migradas o nativas, y las redes sociales online facilitadas por el desarrollo masivo del código prosocial. La netnografía se presenta como un método especialmente valioso para los investigadores que buscan acceder a la comprensión y las claves culturales de esferas sociales que están ocultas socialmente, minoritarias o difíciles de localizar físicamente y que, sin embargo, encuentran en el ciberespacio un caldo de cultivo natural para

NETNOGRAFIA.indd 57 28/02/11 17:18

su formación y expresión. Así, propongo que el ciberespacio está actuando como un acelerador social al permitir la creación de vínculos, relaciones e interacción que antes no eran posibles o facilitando aún más las ya existentes. Y puesto que el comportamiento de las personas y sus relaciones con otros se producen en el ciberespacio, el concepto de campo clásico de la investigación etnográfica alcanza una perspectiva novedosa y, en gran medida, tan pionera, singular y hasta cierto punto *aislada* como buscaban los primeros etnógrafos al desplazarse en busca de sociedades o comunidades a lugares remotos geográficamente.

La netnografía se presenta como un método idóneo para deducir significados de la vida social, no investigados hasta ahora y de comprender otros ya estudiados de forma ampliada, que de otra manera permanecerían ocultos o desapercibidos. Como método es intenso y con frecuencia impone exigencias personales adicionales a las ya exigidas al etnógrafo; y como producción académica los resultados aportados por la netnografía pueden ser un documento de calado y resonancia científica imposible de acceder y recrear mediante la aplicación de otras metodologías.

El método netnográfico es especialmente relevante para investigar y acceder a la comprensión y conocimiento de los ejes vertebradores, de las claves de culturas, subculturas o esferas sociales que están menos visibles socialmente o cuyo acceso es complicado o difícil de localizar y que conforman su identidad y copertenencia alrededor de lo ideacional o comportamental por encima de las restricciones geográficas. Y, en especial, el netnógrafo buscará la comprensión de la cultura de la comunidad online como todos los aspectos de la vida social, incluidos el pensamien-

NETNOGRAFIA.indd 58 28/02/11 17:18

to y el comportamiento. Los mejores instrumentos para conocer y comprender una cultura, como organización humana, son la mente y la emoción de otros seres y en el contexto online también se dan este tipo de intercambios.

La Netnografía y sus métodos

La Netnografía se presenta como nueva disciplina o como una antidisciplina o una interdisciplina o una teoría *under construction* que se está desarrollando para entender la realidad social que se está produciendo en el ciberespacio. La etnografía digital, la netnografía (Kozinets, 1997), etnografía online (Markham, 2005) o etnografía virtual (Hine, 2000) o, incluso, ciberantropología (Vázquez, 2008) independientemente del neologismo que se llegue a imponer, es un campo multidisciplinar que puede y debe incorporar conocimientos y métodos que provienen de otras disciplinas clásicas como la antropología, la sociología, la comunicación, la psicología o, con menor relevancia epistemológica y metodológica, desde la investigación con consumidores propia del marketing[18].

18. El término *virtual* aplicado a la realidad o a la etnografía (Hine, 2001) no parece relevante ni significativo u oportuno como para justificar su uso asociado a lo social puesto que el término tiene como significado por lo normal algo «frecuentemente en oposición a efectivo o real» o bien «que tiene existencia aparente y no real» (RAE, 2001). Esto es, el término virtual al aludir a un estado incompleto, parcial, marginal o paralelo, no plenamente real por lo que apunta en su semántica a lo inauténtico no es aplicable a la etnografía que tiene como campo de investigación el ciberespacio donde se dan usos y prácticas plenamente reales.

NETNOGRAFIA.indd 59 28/02/11 17:18

He preferido elegir el neologismo de netnografía tanto por un obvio reconocimiento de la herencia y raíces antropológicas como por una, evidente, economía conceptual. Y aunque ha sido Robert V. Kozinets quién ha popularizado el término *Netnography*, su definición y propuesta metodológica parecen apuntar a un concepto reduccionista, y temo que también en su aplicación empírica, frente a la tradición antropológica y etnográfica. Así, Kozinets, al definir su idea sobre que sería la netnografía se refiere a «un tipo de etnografía online, o en Internet, que provee de guía para la adaptación de la observación participante —planificación del trabajo de campo, entrada cultural en el mismo, recolección de datos, aseguramiento de una interpretación de los datos de alto nivel y garantía de adhesión estricta a los estándares éticos— de las singularidades y contingencias de la cultura de la comunidad online a través de la comunicación mediada por ordenadores.» (Kozinets, 2010, 191), o en otro lugar que «la netnografía es una investigación participante y observacional en el trabajo de campo online.» (Kozinets, 2010, 60), o en un alarde de trivialidad afirma que «la netnografía, como su hermana la etnografía, es promiscua. Incluyendo e incorporando en ella una vasta variedad de técnicas de investigación y aproximaciones.» (Kozinets, 2010, 42).

El error de Kozinets podría ser reducir la netnografía a la observación participante (Kozinets, 2010:191) pero que ésta y/o las conversaciones más o menos informales sean una de las principales y recurrentes técnicas etnográficas no presupone que sea la única ni que deba ser utilizada siempre; o sugiere introducir entre los vastos métodos de investigación netnográfica incluso las encuestas (Kozinets, 2010, 43) o los *focus groups* (Kozinets, 2010, 48);

NETNOGRAFIA.indd 60 28/02/11 17:18

o acaso la solo aparente superficialidad en el conocimiento de las bases históricas, intelectuales y metodológicas de la etnografía (Kozinets, 2010, 58); o podría ser el de seguir centrando en gran medida la atención en la CMC y no en los usos y prácticas sociales en el ciberespacio que crean las ciberculturas o subciberculturas; o en un alarde sintético difícil de comprender —e imposible de compartir— el error sería reducir si no simplificar la pluralidad social a la segmentación de las personas —tan propia del marketing— como *newbies*, *minglers*, *devotees* o *insiders* (Kozinets, 2010, 33); o incluso el decantarse por estos dos últimos como los más importantes como fuente de datos para la investigación; o ¿por qué su error sería la crispante falta de brillantez al reducir la multiplicidad de las tipologías de interacciones entre personas en las comunidades online a: *geeking*, *building*, *crusing* y *bonding*? (Kozinets, 2010, 35); o que se trate en definitiva de que su propuesta etnográfica esté, de verdad, restringida y focalizada en identificar las preferencias de consumo. No obstante, el desconcertante error de Kozinets es, por decirlo de una forma, algo áspera aunque no imprecisa, el reducir el rol principal de las personas, incluso como ciudadanos, al rol de meros consumidores.

La necesidad y oportunidad de la netnografía aparece en la medida en que ya no es ni significativa ni oportuna una separación ontológica ni fenomenológica entre el mundo online y offline, en la medida en que lo que se está dando es una progresiva hibridación de las prácticas sociales de las personas, comunidades y culturas entre ambos contextos. O expresado de otra forma, los investigadores hemos ido llegando a la conclusión de que para comprender de forma más precisa y completa los hechos más rele-

NETNOGRAFIA.indd 61 28/02/11 17:18

vantes de la realidad social de nuestro tiempo no se puede dejar de incorporar la comprensión de lo que ocurre y de lo que las personas están haciendo en el ciberespacio. Y que lo que sucede *allí* no es menos real ni necesariamente menos significativo que los sucesos de la vida cotidiana puesto que también forman parte del despliegue social de las personas. Ambos contextos sociales se van fusionando en el día a día y cada vez, como hemos presentado, más millones de personas se incorporan con completa normalidad al uso de Internet de manera multimotivada: en relación con sus preferencias personales, trabajo, ocio, cultura, finanzas, búsqueda de información y conocimiento, reivindicaciones individuales y colectivas, activismo político, aprendizaje, sexualidad, etc. Internet, *la máquina*, ofrece en el ciberespacio un contexto social real y ampliado por medio del uso dispositivos multifunción y el constante desarrollo y mejora del código prosocial. Por tanto, las investigaciones sociales y culturales quedan limitadas e incompletas si dejan de incorporar el estudio de las formas de sociabilidad que se reproducen en el ciberespacio. No obstante, es oportuno insistir en que la tecnología no determina la cultura, ésta es una interacción mucho más compleja como ya hemos apuntado. Parece que cuanta más autonomía posibiliten Internet y sus herramientas a las personas, «más oportunidades habrá de que los nuevos valores e intereses entren en el campo de la comunicación socializada y lleguen a la mente colectiva. Así pues, el auge de la autocomunicación de masas, como llamo a las nuevas formas de comunicación en red, aumenta las oportunidades de cambio social sin definir por ello el contenido y el objeto de dicho cambio social» (Castells, 2009, 29) que queda, por tanto, abierto a la acción de las personas.

NETNOGRAFIA.indd 62 28/02/11 17:18

El foco de investigación tradicional de la CMC ha estado centrado en los efectos del uso de Internet sin desarrollar conceptos concluyentes o, solo, contradictorios. Así, algunos estudios han sugerido que el uso de Internet aumenta la interacción y el apoyo social (Silverman, 1999), mientras que otros han argumentado que no mejora la interacción y que el apoyo social había disminuido (Kiesler y Kraut, 1999) o que Internet incrementa el aislamiento social y la pérdida de contacto con el entorno social (Nie y Erbring, 2002). Y si en una primera etapa desde la amalgama ideográfica del *cyberpunk* se buscaba, en lo esencial, trascender los límites impuestos al cuerpo humano y sus sentidos, para superar los prejuicios clásicos de raza, género, etc. propugnando una sociedad y democracia participativa y abierta a la discursividad, pronto se le opuso una mirada escéptica y crítica haciendo responsable a la CMC de eliminar los aspectos no verbales y socio emocionales esenciales de la comunicación y la sociabilidad (Markham, 2005, 795). Más allá de los deseos o visiones escépticas o apocalípticas, el ciberespacio ha abierto un nuevo ámbito: la sociabilidad online, un espacio para la construcción de lo social y la identidad electiva sea por medio del anonimato, el pseudonimato o la transparencia de la identidad, lo que supone una auténtica novedad como objeto de estudio. Permite a los investigadores la posibilidad de interactuar con participantes en formas que superan en buena medida los marcos metodológicos y epistemológicos propios de la investigación social como la hemos conocido hasta hoy.

Más allá de los estudios sobre los efectos, era oportuno que se ampliasen las fronteras de las investigaciones hacia el estudio de las claves en las relaciones sociales en

NETNOGRAFIA.indd 63 28/02/11 17:18

Internet (*Internet-based social networking*) menos fundamentados en la CMC y la sociabilidad facilitada por el código prosocial en subespacios que han devenido en populares a escala planetaria como Facebook, MySpace, Flickr, Youtube, Twitter, Spotify o comerciales como Amazon o eBay, la mayoría de ellos desarrollados para incorporar y descargar datos y contenido audiovisual; o *sites* o redes sociales creadas con contenidos generados por los usuarios, de forma que es la afinidad o la singularidad de los mismos lo que da sentido a la creación de esa comunidad online. La netnografía se presenta como una disciplina con gran potencial en el campo de investigación que ofrece el ciberespacio para las ciencias sociales y de otras, quizás menos evidentes a priori pero no descartables, como la salud, la educación, la ciencia, la economía, el derecho, la gestión empresarial, el arte o la investigación social misma.

Edgerton y Lagness[19] sostienen que el trabajo de campo etnográfico instauró una originalidad metodológica, las relaciones sociales establecidas a lo largo de la investigación involucran al investigador sin renunciar a cierta asepsia. Así, a partir de esta premisa propongo tres principios etnográficos reformulados para la investigación netnográfica:

1. Los mejores instrumentos para conocer y comprender la cibercultura de un grupo o comunidad online, como organización humana, son la cultura y la emoción de otros seres a partir de la producción de sus discursos. En la netnografía, tratamos básicamente con entornos textuales y se pueden o se deben incorporar en el análisis, si son per-

19. Citado en Velasco y Díaz, 1997, 23.

NETNOGRAFIA.indd 64 28/02/11 17:18

tinentes para la investigación, otros tipos de creaciones como diseños gráficos, vídeocreaciones, podcast, videoblogs, microbloging, etc. y recreaciones que las personas despliegan en su actividad y creatividad en el ciberespacio.

2. La cibercultura debe ser comprendida a través de quiénes la viven y desarrollan, además del investigador. La identidad y también su expresión online se construye desde uno mismo y, también, depende de la relación con los otros, comprendemos nuestro *self* en relación con la alteridad en un proceso continuo y dialógico de intercambio de significados literales y simbólicos que se reproducen socialmente en el ciberespacio.

3. La cibercultura debe ser comprendida, como un todo, de forma que las conductas culturales no pueden ser aisladas del contexto en el que ocurren.

En la investigación se debe decidir dónde y cuándo observar, con quién es más relevante y cuándo conversar o entrevistarse, qué información registrar, ante la imposibilidad de registrar el todo y cómo hacerlo. Se trata de decisiones clave porque condicionan o determinan lo que es o no es relevante en una investigación. El problema de cómo acceder a la información es un aspecto clave de la investigación etnográfica por lo que es oportuno presentar las técnicas clásicas de trabajo de campo etnográficas y su aplicación o adaptaciones netnográficas:

1. Observación y observación participante. Según hemos visto para Hammersley y Atkinson el etnógrafo «participa, abiertamente o de manera encubierta, en la vida diaria de las personas durante un período de tiempo, observando qué sucede, escuchando qué se dice [...] haciendo acopio de cualquier dato disponible que sirva para arrojar un poco de luz sobre el tema en que se centra la investiga-

NETNOGRAFIA.indd 65 28/02/11 17:18

ción.» (Hammersley y Atkinson, 1994, 15)[20]. Para Conrad P. Kottak, el período natural durante el que permanecer en el campo se extendería a un año completo o algo más, para recabar eventos que en la entrada en el campo podrían haberse pasado por alto, hasta conseguir las identificaciones de incluso los patrones más básicos de comportamiento. El período de un año en la práctica etnográfica para *estar allí* se debía fundamentalmente a que la permanencia en el campo abarcaba las cuatro estaciones y se ampliaba algo más para recabar informaciones que el investigador pudiera haber obviado o no contemplado en sus primeros momentos de entrada en la sociedad de estudio. En relación con la observación, resultaba complicado que un etnógrafo no acabase formando parte del contexto social que estudiaba por muy neutral que pretendiese presentarse, «la común humanidad del estudioso y de los estudiados, el etnógrafo y la comunidad investigada, hace inevitable la observación participante». (Kottak, 2006, 47).

La decisión de si la observación es participante, o no, en el contexto social online es una de las posibilidades que ofrece la netnografía al investigador. La observación participante exige la presencia (online) en el campo del investigador como observador. La observación no participante exige la presencia pero no de manera necesaria la intervención, algo en la práctica imposible en el contexto social offline pero perfectamente viable en el contexto on-

20. Hammersley y Atkinson en la tercera edición de la misma obra en inglés (2007, 3) vuelven a insistir en este aspecto significativo: «In terms of data Collection, etnography usually involves the researcher participating, overtly o covertly, in people's daily lives for an extended period of time...»

NETNOGRAFIA.indd 66 28/02/11 17:18

line. Así, es viable la observación participante o una no participante, en la línea en que Hammersley y Atkinson de participar dejan abierta la decisión al investigador para optar para que la observación sea hecha «abiertamente o de manera encubierta», en la vida diaria de las personas durante un período de tiempo en función de la oportunidad para obtener datos y resultados significativos y fiables para la investigación. La netnografía permite la generación de conocimiento relevante que no esté condicionado por el efecto, inevitable en la etnográfica, de incluir en el campo al propio investigador con los riesgos de modificar los comportamientos y respuestas de la comunidad investigada acercándonos al naturalismo, según el cual, el mundo social debe ser investigado en su estado *natural*, sin ser contaminado por el investigador —presente y/o ausente, participante y/o no— sin alterar ni interferir en el comportamiento de los sujetos de investigación para identificar las variaciones culturales de las distintas comunidades y su comprensión como procesos sociales.

Con la netnografía el eliminar, o no, el efecto del observador en la producción de los datos se reduce a una elección de método puesto que como sostiene Blumer, «la realidad existe en el mundo empírico y no en los métodos usados para estudiar ese mundo [...] los métodos son meros instrumentos diseñados para identificar y analizar el carácter inmutable del mundo empírico [...] los procedimientos empleados en cada fase de la acción científica investigadora deberían ser valorados en términos de su grados de respeto a la naturaleza del mundo empírico que estudian.» (Blumer, 1969, 27)[21]. Así que, en realidad, cuan-

21. Citado en Hammersley y Atkinson, 1994, 20.

NETNOGRAFIA.indd 67 28/02/11 17:18

do se plantea la necesidad del consentimiento, hay que tener presente que esa necesidad «del consentimiento otorgado surge en relación con la observación participante encubierta». (Hammersley y Atkinson, 1994, 285). En definitiva, la posibilidad de poder optar si la observación es participante, o no, en el contexto online donde el investigador puede simplemente estar presente permite gestionar los efectos —sin infravalorarlos ni desatenderlos— de la influencia y distorsión del investigador minimizándolos, o bien, tomándolos como parte de los resultados de la investigación de un marco de cumplimiento ético.

En relación con el periodo de tiempo a *estar allí*, que como se ha mencionado estaba vinculado a un ciclo estacional completo, en el ciberespacio no se puede prefijar una orientación similar. El tiempo en el ciberespacio no se puede descartar que sea afectado por la velocidad, tal y como la representa Virilio, pueda imponer o necesitar de diferentes alcances que no son posibles prefijar a priori. Tomar un horizonte temporal de un año puede, hoy por hoy, ser tan acertado como arbitrario. Las idas y venido del netnógrafo entre la *mesa de estudio* y el *estar allí*, en el campo, que le permitan la elaboración inicial y los consecuentes refinamientos de sus teorías, más que de la verificación de hipótesis prefijadas, le darán una clara conciencia de cuándo el tiempo de la investigación ha llegado a su conclusión, sin renunciar a posteriores vueltas al campo como se ha hecho de forma tradicional entre los etnógrafos.

Como conclusión, el objetivo fundamental es construir una explicación de la cibercultura investigada por medio de, y es lo importante, una *descripción participante* (más que de una observación participante) y una nueva forma del etnográfico *estar allí*, en el ciberespacio.

NETNOGRAFIA.indd 68 28/02/11 17:18

2. Conversación, entrevistas y la entrevista dirigida. La conversación es la forma más elemental de participación en la vida cotidiana de una comunidad y la forma básica de recogida de información por medio de preguntas sobre lo que se observa y pasa por la forma textual de las relaciones. El conocimiento de la lengua o el tiempo de aprendizaje en adquirir las capacidades conversacionales funcionales y las culturales han condicionado de forma significativa la investigación etnográfica.

En el contexto online y en relación con la lengua usada por la comunidad, es importante destacar que no solo el conocimiento de la lengua se presenta como un factor decisivo para el investigador netnográfico; también hay dos aspectos adicionales relevantes. Primero, es necesario un nivel avanzado de desempeño por escrito, siempre de mayor dificultad que el oral, en el uso de esa lengua y, por otro, es inexcusable el aprendizaje del uso textual informal de los iconos, símbolos, abreviaturas, etc., que son usados de forma cotidiana en las conversaciones por las personas para crear añadidos de significado a sus comunicaciones. Así es cómo las comunidades pueden desarrollar formas de paralenguajes propios donde algunas palabras adquieren nuevos significados y en ocasiones, se crean nuevos términos más explicativos o jergas de comunidad. Las conversaciones, entrevistas y entrevistas profundas se pueden realizar por distintos canales (chat, email, telefonía IP o videoconferencia), de forma pública o privada, de forma síncrona o asíncrona en función de los objetivos de la investigación. Estas opciones abren posibilidades, otra vez ampliadas, sobre la investigación etnográfica. Utilizando las mismas técnicas (conversaciones, entrevistas y entrevistas profundas) que pueden ir desde la contestación a cues-

NETNOGRAFIA.indd 69 28/02/11 17:18

tionarios, entrevistas semiestructuradas, con personas de la comunidad o informantes privilegiados —que no hay que confundir con informantes objetivos—, de los que obtener diferentes grados de información y detalle sobre los hechos sujetos a investigación, permite al investigador optar por la incorporación de aproximaciones incluso cuantitativas o cualitativas con el objetivo de obtener los datos más adecuados y relevantes para la investigación.

3. El método genealógico. Es una técnica etnográfica de larga tradición orientada a la identificación de redes de parentesco filiación y matrimonio. Se trata de la recogida sistemática de datos genealógicos para proceder a la reconstrucción histórica de la comunidad y comprender mejor el momento en el que se está realizando la investigación etnográfica. Su mayor sentido y utilidad se daba en las sociedades de tamaño reducido donde los vínculos de parentesco son ejes vertebradores de la vida social de la comunidad investigada.

En el contexto online han ido apareciendo servicios de reconstrucción genealógica con cierta vocación de comunidades aprovechando las posibilidades de búsqueda y conexión. No obstante, no se trata de una línea de investigación explorada significativa ni apunta a serlo puesto que el parentesco no ha aparecido como una clave relacional en el entorno online más allá de lo anecdótico. El interés netnográfico apunta a una variación en la investigación y análisis de redes sociales (ARS) para la representación gráfica de las relaciones sociales, no parentales, dentro de diferentes redes partiendo de individuos.

4. El Análisis de redes sociales (ARS). El análisis de redes sociales tiene sus orígenes en la antropología social británica y su representante más destacado es Alfred Rad-

NETNOGRAFIA.indd 70 28/02/11 17:18

cliffe-Brown, quien propuso como idea central de su pensamiento la importancia de la estructura social más que de la cultura. Su teoría conocida como estructural funcionalismo sostiene que la sociedad es un organismo orientado a resistir el cambio y a mantener por sí mismo formas de equilibrio que garanticen el orden social. Por tanto, la mayoría de los fenómenos culturales y sociales son vistos como funcionales, esto es, orientados a generar estabilidad para el mantenimiento de la estructura de las instituciones sociales. De manera consecuente, Radcliffe-Brown identificó como el objeto de estudio antropológico la estructura de cada sociedad. Los individuos, sus creencias particulares, su acción social, sus relaciones con otros sujetos son, por tanto, de interés secundario —el individuo aparece como una suerte de *idiota social*— frente al orden que garantiza la reproducción social de un grupo. El uso que Radcliffe-Brown hace de la red social es estrictamente metafórico y para entender la estructura social subyacente no basta con el análisis de las instituciones puesto que los individuos han venido ganando espacios privados a las instituciones, tutelados tradicionalmente por las instituciones sociales y sus códigos simbólicos, en defensa de una mayor autonomía, libertad y capacidad de decisión sobre sus vidas privadas y acciones.

Las relaciones sociales de las personas comienzan con relaciones simples, de uno a uno (diádicas), y se van extendiendo por densificación y ramificación. Este hecho es propio de la sociedad humana en su conjunto. La diferencia se construye, por un lado, a partir del número de vínculos que cada persona posee dentro de la red o redes a las que pertenece y que varían de forma constante. Y, por otro, por la posición que cada persona ocupa dentro

NETNOGRAFIA.indd 71 28/02/11 17:18

de la red —centralidad o periferia—, dando lugar a redes sociales de mayor o menor complejidad que tienden a crecer o decrecer y perdurar o desaparecer a lo largo del tiempo. El concepto de red social en el ciberespacio es en gran medida también metafórico puesto que, al igual que en el contexto offline, todos formamos parte de una red social de alcance global —la red total— lo que desde el punto de vista científico —y netnográfico— carece de valor y puesto lo que tiene interés son las redes parciales a partir de una característica que las singularice. La clave es, por tanto, metodológica puesto que se trata de «identificar, clasificar, contar y analizar la existencia de forma específicas de redes sociales» (Pujadas, 2010, 113). No solo es importante conocer la influencia de la estructura social en los individuos sino también las prácticas autónomas de éstos en aquellos puntos donde se producen las intersecciones entre estructura e individuos. La creación y construcción de redes sociales en constante reconfiguración en el ciberespacio, acelerada gracias al código prosocial, se ha convertido también en objeto de estudio por medio de una estrategia y técnica analítica. La importancia de las redes sociales se basa en que «de igual modo que el cerebro hace cosas que una sola neurona no puede hacer, las redes pueden hacer cosas de las que una sola persona es incapaz.» (Christakis y Fowler, 2010, 14).

La eficacia de una red social online es otro factor a considerar en la investigación de las redes sociales, está determinada tanto por el número idóneo de miembros para la organización óptima (conexiones) que deberá estar en función de la tarea que se tenga que llevar a cabo o el objetivo que deba cumplir esa red social (Christakis y Fowler, 2010). La eficacia y el valor de una red social no

NETNOGRAFIA.indd 72 28/02/11 17:18

solo depende del número de miembros totales y del número de enlaces que se mantengan activos en su seno sino también de la intensidad y de la calidad de las relaciones entre los miembros y de la coherencia y consistencia estratégica y táctica para perseguir un objetivo que sea reconocido, de forma implícita o explícita, como común.

Las comunidades online son flexibles, adaptables y tienen capacidades para la reconfiguración y como sucede en el contexto social offline los vínculos relacionales no son por necesidad estables ni perdurables, depende de la acción social de cada persona y del conjunto. Se produce así una constante reconfiguración o inestabilidad endémica en las conexiones dentro de las redes sociales. Una diferencia significativa es que cuando se produce la fragmentación o el conflicto dentro de una comunidad online, ya que como sucede en el contexto social offline la realidad social se fragmenta por que los intereses, objetivos, tácticas o ilusiones dejan de ser compartidas, la reconfiguración de la red puede hacerse de una manera más rápida e incluso menos traumática. En estudios realizados por Albert-Lászlo Barabási sobre las redes sociales (Barabási, 2002) ha demostrado que la mayoría de las redes que se encuentran en la sociedad y la naturaleza no siguen una distribución aleatoria, sino que, por el contrario, presentan una gran concentración de enlaces en unos pocos nodos. La conclusión más interesante, no obstante, es que el número de enlaces por nodo sigue una distribución de ley potencial (*power-law*), esto es así porque las nuevas incorporaciones tienen una tendencia mayor a conectarse a nodos ya formados y con un gran número de conexiones (*hubs*), lo que se denomina *network dependent path dependence*. Las redes que siguen una ley de distribución de ley poten-

NETNOGRAFIA.indd 73 28/02/11 17:18

cial presentan la característica de que no cabe hablar de una clase de nodo típico o promedio, sino más bien de una continua jerarquía de nodos lo cual hizo que Barabási comenzase a hablar de redes libres de escala (*scale-free networks*). Así, el énfasis de la investigación en el campo de la teoría de redes se ha desplazado de una *perspectiva estática* —que busca describir las características topológicas de una red en un momento concreto— a una *perspectiva dinámica* centrada en la comprensión de la evolución de las redes en el tiempo (Palla, Barabási y Vicsek, 2007). Así, se llegan a investigar las propiedades matemáticas de la red, tal y como la vida media de las comunidades o la probabilidad de adquirir o perder miembros, durante los diferentes procesos por los que pasan las redes, tal y como son el nacimiento, el crecimiento, la contracción, la fusión con otras redes, la separación o división y la desaparición de las mismas.

5. Informantes privilegiados. Según Kottak, «en todas las comunidades hay personas que por accidente, experiencia, talento o preparación pueden proporcionar la información más completa o útil sobre aspectos particulares de la vida; se trata de los informantes privilegiados.» (Kottak, 2006, 48). En cada situación de investigación, el informante privilegiado puede estar situado social, económica, culturalmente o por rol en distintos entornos, por lo que la identificación de estas personas no se puede determinar a priori sino en el proceso de la investigación misma.

En el contexto online y para la netnografía no hay excepciones remarcables, al menos en principio, en lo que se refiere a la utilización de este tipo de informantes si son identificados como nodos relacionales o de influencia. En todo caso, la relación con el o los informantes privilegia-

NETNOGRAFIA.indd 74 28/02/11 17:18

dos se puede ver mejorada o ampliada según lo expuesto ya en las técnicas de conversación, entrevistas y entrevista dirigida, donde las posibilidades tecnológicas permiten mantener la relación de formas novedosas. Sin olvidar la limitación que este tipo de informantes imponen y que en algunas ocasiones, debido a su papel central o de destacada influencia en la comunidad objeto de estudio, pueden haber sido sobrevalorados como informantes objetivos.

6. Historias de vida. Se trata de narraciones autobiográficas, por lo común orales, generadas en un diálogo con el investigador donde la persona organiza por medio de una narrativa la experiencia de su propia vida alrededor de lo que entiende como aspectos y momentos vitales claves de su existencia, que sirven a los investigadores para la construcción de conceptos teóricos. Por ejemplo, Shotter (1984), Harvey (1990) y Schonbach (1990) han desarrollado conceptualizaciones teóricas que acentúan el papel de las narrativas como construcciones mentales y verbales de pleno significado. Estos autores sostienen que las personas crean narrativas en el intento de dotar de sentido su realidad y al mundo en el que se desenvuelven. Cada historia de vida, no obstante, se forma en un determinado momento de la misma y es, en realidad, una subnarrativa que junto a otras más crean una narrativa maestra total de la historia vital de las personas (Harvey, 1990)[22]. Estas

22. Harvey estudió las narrativas de vida a partir de la experiencia de pérdida del marido o la esposa y cómo las parejas reconstituidas se imponían la creación de un nuevo sentido en las nuevas relaciones a partir de la pérdida previa. La creación de sentido a partir de las historias de vida facilita el desarrollo de una capacidad de control, de clarificación y de expresión de las personas sobre su propia experiencia vital y su inserción con y en la comunidad de la que forma parte.

NETNOGRAFIA.indd 75 28/02/11 17:18

subnarrativas son, en definitiva, construcciones o actos de sentido imprescindibles de los propios individuos para comprenderse a sí mismos y comprender la realidad (Bruner, 1990). Como aspecto destacado de esta metodología cabe mencionar que las personas se sienten más libres al organizar su propia narrativa vital que al ceñirse y someterse a un cuestionario estandarizado o estructurado que limita y restringe su experiencia directa a favor de las cuestiones decididas de antemano por un investigador (Ibáñez, 1967; Bruner, 1990). La línea divisoria entre la entrevista, la historia de vida y la observación, participante o no, puede ser en ocasiones difícil de discernir.

En la investigación netnográfica, como sucede con los informantes privilegiados, las historias de vida son válidas y viables. La realización de las entrevistas y organización de los encuentros si se necesita más de una sesión para la realización de la historia de vida también pueden ser ampliadas según lo ya expuesto gracias a las alternativas tecnológicas disponibles, que permiten mantener la relación incluso de forma asíncrona, si el investigador puede necesitar ampliaciones o matizaciones posteriores para ilustrar la heterogeneidad u homogeneidad de cómo diferentes personas abordan la solución de problemas y dificultades en su vida.

7. Investigaciones centradas en problemas concretos. Como ya hemos mencionado, la etnografía moderna tiende a ser menos inclusiva y menos holística en sus objetivos de investigación que la etnografía en sus orígenes. Aunque, sin duda, persiste un interés por la comprensión de aspectos comunes al comportamiento humano la lógica de la investigación científica impone circunscribir los problemas de investigación a aspectos abordables en una investigación

NETNOGRAFIA.indd 76 28/02/11 17:18

que siempre está sujeta a restricciones presupuestarias y de tiempo de ejecución.

La netnografía tiene el valor de poder realizar investigaciones con *comunidades online nativas* cuyos miembros de otra forma no crearían esa comunidad a causa de su dispersión geográfica o aislamiento y los costes asociados a la mera identificación como miembros. Un tipo de comunidades que encuentran en el contexto online un espacio idóneo de encuentro, soporte, reconocimiento, intercambio e interacción que no podrían darse fuera del ciberespacio. La investigación netnográfica permite un estudio centrado en ese tipo de problemas que vertebran y dan plena carta de naturaleza a comunidades online nativas[23] o entorno a problemas puntuales que suponen la creación de co-

23. Los pacientes de determinadas enfermedades minoritarias o de impacto de largo alcance en la vida de las personas suelen ser un tipo de comunidad de esta tipología. Un ejemplo, entre otros, es Patients-LikeMe (www.patientslikeme.com), una red social online de pacientes, doctores y otras organizaciones relacionadas con la salud que permite ofrecer valor y conocimientos, además de las emergentes relaciones personales, a pacientes diagnosticados con enfermedades que han cambiado o van cambiar por completo su vida. Permite a enfermos crónicos compartir sus historias, dar a conocer su historial médico, los tratamientos seguidos, las mejoras y retrocesos en el proceso de convivencia con la enfermedad. Las cuatro enfermedades que más redes sociales online parecen estar generando son la esclerosis múltiple, el parkinson, la depresión o el sida. Lo mismo sucede con otro tipo de iniciativas en distintos entornos relacionales online de información, apoyo, autoestima como son, por ejemplo, el foro dedicado a la anorexia o en relación con la esclerosis lateral amiotrófica que han dado origen a redes sociales específicas. Lo que parece apuntar, de nuevo, a que las personas adaptan Internet a sus vidas en la medida en que les resulta útil y accesible en términos de costes y beneficios.

NETNOGRAFIA.indd 77 28/02/11 17:18

munidades online con un alcance temporal determinado por la resolución del problema que les da sentido[24]. Comunidades donde, además de los aspectos sociales, se puede investigar la creación de formas de identificación, de construcción de vínculos, factores de perdurabilidad de la relación, de objetivos y eficacia de las acciones tácticas, etc. y de las variables consideradas como relevantes para el problema objeto de investigación.

8. Investigación longitudinal. Este tipo de investigación etnográfica consiste en que la comunidad, grupo, sociedad o cultura sujeto de estudio es visitado a lo largo de un periodo de tiempo prolongado de forma repetida. Este tipo de estudios pueden extenderse durante años o décadas y aunque se puede mantener una misma metodología de investigación repitiendo entrevistas, reuniones, etc., a los mismos individuos o grupos para conocer su evolución, se suelen incorporar nuevas temáticas que recogen las variaciones significativas que experimenta la comunidad investigada en el transcurso del tiempo y que no podían estar contempladas en el diseño original de la investigación.

Desde la netnografía no se plantea limitación alguna a este tipo de estudios longitudinales más allá de la dificultad que impone la citada singularidad que tienen las redes sociales y las comunidades online de reconfigurarse de forma dinámica y constante. Como vimos, las características comunes a las redes eran la flexibilidad que hace posible a las personas reconfigurar sus relaciones en función de sus necesidades y objetivos en cada etapa, la adaptación que per-

24. Una comunidad de padres organizada para detener la construcción de un parking en el patio de recreo de un colegio como puede verse en http://parkingno.ning.com/

NETNOGRAFIA.indd 78 28/02/11 17:18

mite sumar nuevas relaciones o disminuir las existentes sin tener que modificar de forma significativa los objetivos y la mayor o menor persistencia en el tiempo, puesto que las redes sociales también dependen de otros y de la lógica de inclusión y exclusión que impongan. De igual manera, el horizonte temporal está determinado por los objetivos de la comunidad online y de los miembros y se presentan en principio como factores desestabilizadores en la participación y permanencia en una comunidad online. Y por último, la arquitectura de la identidad elegida —anonimato, pseudonimato o transparencia— puede afectar a la supervivencia de una comunidad online. En síntesis, una comunidad con interacción en el contexto online de bajo alcance, objetivos cortoplacistas y anonimato se orientará más a la consecución de un objetivo y habrá menos formas de relación personal, menor densidad relacional y menos posibilidades de extenderse en el tiempo. Y al contrario, cuando el objetivo se puede posponer en su logro o es la relación la que aporta el valor aglutinador a la comunidad es de esperar una mayor tasa de supervivencia, mayor número y densidad en los vínculos y relaciones junto a que la relación se prolongue en el tiempo.

• *Las creencias y percepciones locales (y las del etnógrafo).* Desde un punto de vista metodológico se afronta la necesidad de diferenciar la perspectiva de los miembros locales y las del investigador. Los investigadores, adicionalmente, deben separar dos perspectivas y estrategias posibles en toda investigación social: *emic* y *etic*. El enfoque *emic* (desde los propios participantes) investiga cómo las personas sujetos de la investigación se conciben a sí mismas y cómo construyen y dan sentido a su mundo. Con el enfoque *etic*

NETNOGRAFIA.indd 79 28/02/11 17:18

(desde los observadores) se abandona el punto de vista local y se asume la perspectiva del investigador social recurriendo a categorías interpretativas encaminadas a conseguir la objetividad y a levantar, a partir de los datos empíricos, una construcción teórica sobre ese grupo social.
«En la práctica, la mayoría de los etnógrafos combinan las estrategias *emic* y *etic* en su trabajo de campo. Las afirmaciones, percepciones y opiniones locales ayudan [...] a entender cómo funcionan las culturas.» (Kottak, 2006, 49).
En síntesis, debe separarse con claridad por todo investigador social en su actividad la información proveniente de las explicaciones, criterios de significados y comprensión de los sujetos de investigación (*emic*) y la creación de conceptos, categorías y teorías de forma externa por parte del propio investigador (*etic*)[25]. La clave radica, según Harris, en que las personas tienden a construir descripciones *emics* alternativas —a menudo contradictorias— que pueden

25. Para Harris, tanto a la perspectiva *emic* como *etic* se pueden y deben aplicar descripciones científicas y objetivas de los campos ideacional (lo que se dice) y del flujo comportamental (lo que se hace). Un ejemplo clásico es el presentado en la investigación de la antropóloga Nancy Scheper-Huhges (1987, 198) sobre las altas tasas de mortalidad infantil entre las madres de Alto do Cruzeiro, en el nordeste de Brasil.

- *Emics* de la vida mental: todos los niños deben ser alimentados y cuidados en su salud.
- *Emics* de flujo comportamental: los niños mueren por enfermedad infantil no explicable que se achaca a una debilidad incurable en los bebés.
- *Etics* de la vida mental: el descuido selectivo es justificado y reforzado desde la aceptación de la inexorabilidad de esas muertes.
- *Etics* de flujo comportamental: las madres empobrecidas con un promedio de 9,5 embarazos crean un infanticidio indirecto al sólo poder criar a una media de 4,5 niños vivos.

NETNOGRAFIA.indd 80 28/02/11 17:18

ponerse en evidencia mediante la comparación con los comportamientos *etics*. Esto es, cada persona, para dotar de sentido a su vida y acciones, desarrolla un modelo *emic* personal. Lo que no supone dejar de reconocer el valor y validez en la investigación de las narrativas desarrolladas por los sujetos para comprender el proceso social de cambio, sin dejar al margen a sus protagonistas ni crear una ciencia social sin sujetos.

En la netnografía se produce también un uso consecutivo de criterios *emic* y *etic* por parte del investigador puesto que «la atención a las intenciones, motivaciones y razones debe preceder a la atención a las causas; la descripción en términos de los conceptos y creencias del sujeto debe preceder a la descripción según nuestros conceptos y creencias.» (Beltrán, 2000, 49). Ni el contexto online ni la netnografía tienen ningún elemento diferenciador a priori a la hora de abordar la investigación con el marco conceptual derivado de combinar estas dos estrategias de investigación. El contexto social online no neutraliza la netnografía como *aventura etnográfica* por el hecho de que la cibercultura y sus subculturas son de acceso, por lo normal, bastante fácil en Internet, lo que supone una evidente renuncia a aquella vocación original de los primeros antropólogos, como Malinowski, que tendían a abordar investigaciones altamente inclusivas de todos los aspectos culturales de la comunidad investigada. La netnografía permite, en línea con la etnografía contemporánea, centrarse en temas muy específicos de investigación y esto es necesario tanto desde un punto de vista de restricción de objetivos como desde una limitación funcional a tener en cuenta: cuando las comunidades superan cierto umbral de número de participantes y un alto volumen de interaccio-

NETNOGRAFIA.indd 81 28/02/11 17:18

nes, resultan más complejas de investigar y hay que recurrir, como he mencionado, al análisis de redes sociales.

Netnografía características definitorias

A modo de síntesis, podemos intentar identificar algunas de las características principales que pueden comenzar a definir el marco metodológico y epistemológico de la netnografía. Propongo que no se trata de una etnografía alternativa, sino de la netnografía como una etnografía que amplía su objeto de estudio por medio de las posibilidades que ofrece tener acceso a ese nuevo campo: el ciberespacio, donde se produce sociabilidad y crean vínculos y relaciones sociales entre personas y grupos o comunidades. Si la netnografía o etnografía digital es o no una nueva disciplina dependerá más del desarrollo de investigaciones relevantes para el conocimiento que de su mayor o menor aceptación académica reflejada en la institucionalización de la misma.

La investigación netnográfica es idónea para la investigación de grupos limitados de personas que compartan un objetivo, afinidad o necesidad como eje vertebrador de la conformación de una comunidad online, que puede tener su nacimiento en el contexto social offline u online. Para el investigador, esto supone un cambio sustancial sobre la tradición antropológica, estas comunidades online no imponen la restricción del acceso geográfico porque ya no es imprescindible desplazarse a lugares remotos para poder estar presente en el campo y, al mismo tiempo, la dispersión geográfica de los miembros puede ser un factor aglutinador inesperado. De manera consecuente se asume desde la net-

NETNOGRAFIA.indd 82 28/02/11 17:18

nografía que las conductas culturales no pueden ser comprendidas aisladas del contexto en el que ocurren y que los comportamientos e ideas, de los miembros de la cibercultura investigada, son los instrumentos para la comprensión de la cultura de esa comunidad. La netnografía apunta una mayor eficacia para el estudio de culturas o comunidades online que se organicen y conformen alrededor de un elemento identitario común, cultural y de interés o social que aporte una identidad fuerte a la comunidad generando un sentimiento de copertenencia. Por lo que se presenta como una línea de investigación idónea para ampliar el conocimiento de la diversidad del comportamiento y la sociabilidad humana.

Las comunidades online presentan, al menos, las siguientes características básicas en función de sus miembros: autoidentificación de las personas que componen la comunidad como pertenecientes a la misma, una frecuencia regular de contacto, el reconocimiento de los otros miembros de la comunidad y la existencia de una familiaridad compartida y recíproca, el intercambio de información, conocimiento, emociones, soporte, solidaridad, etc., dentro de la comunidad, la asunción por la mayoría o todos los miembros de una serie de rituales, prácticas y costumbres generadas desde el seno de la comunidad como aceptables y buenas para la misma, el desarrollo de un cierto sentido de la obligación personal hacia la comunidad por parte de los miembros individuales, la existencia de una normatividad —explícita o implícita— lo que además de la responsabilidad individual supone que una cierta moralidad reside en gran medida en el grupo y, por último, la participación en distintos grados de implicación y frecuencia por parte de los miembros de la comunidad.

NETNOGRAFIA.indd 83 28/02/11 17:18

Para el netnógrafo en busca de una comprensión global, el trabajo de campo se circunscribirá a la comunidad online de estudio, esto es, el campo estará definido no geográficamente sino por el espacio social común demarcado en alguna medida por el código prosocial que facilite las interrelaciones, y durante un tiempo limitado decidido de antemano como el adecuado en el diseño de la investigación, sujeto a posible revisión si fuese desde el punto de vista metodológico oportuno. Por supuesto, la netnografía no evita al investigador el aprendizaje necesario e imprescindible para la realización de una adecuada entrada en el campo de investigación, lo que obligará a una familiaridad con las normas generales propias del ciberespacio y de las específicas de la comunidad online.

Además de la exigencia de un desempeño de nivel medio con las herramientas y utilidades disponibles en cada momento en Internet, el idioma no dejará de ser un aspecto crucial también a la hora de realizar una investigación de una comunidad online, además, el investigador deberá dominar los códigos textuales, simbólicos y relacionales de la comunicación en el contexto general propio del ciberespacio y aquellos códigos culturales específicos de la comunidad online, migrada o nativa, a investigar.

Las comunidades online son, por lo común, lugares accesibles a cualquier usuario de Internet y, por tanto, para el investigador y para la investigación. Es necesario no presuponer que el contexto online es radicalmente diferente a lo que puede ser un espacio público. Solo si hay restricciones evidentes de acceso a la comunidad online, entendiendo que es más privada que pública, se puede imponer como práctica la necesidad de solicitar consentimiento explícito para la realización de la investigación aunque puede ser ar-

NETNOGRAFIA.indd 84 28/02/11 17:18

duo si no problemático identificar quién sea el sujeto que pueda otorgar el consentimiento y, en caso de ser múltiple ese sujeto, cuándo se puede dar por efectivamente otorgado ese consentimiento. Para el investigador, toda la información relevante para la realización del campo que sea publicada por cualquier persona puede ser susceptible de ser considerada como datos de la investigación. Es más, se puede tomar como orientación sobre lo que es público o privado de esa comunidad online si los datos son indexados o no por los motores de búsqueda como Google, Bing, Yahoo u otros, como declaración implícita de la comunidad por la que los datos creados por esa comunidad sean públicos. Por regla general todas las comunidades online son públicas, en caso contrario, las comunidades imponen restricciones explícitas de acceso a sus usuarios y de filtro para los no miembros. No obstante, la mayoría de las comunidades o grupos en el ciberespacio o las redes sociales creadas a partir del código prosocial, al tratarse de comunidades no jerárquicas plantean dos cuestiones que pueden ser fuente de dificultades para el netnógrafo: primera, el otorgamiento de permiso en una comunidad pública no está siempre claro, como he mencionado, quién lo puede proporcionar puede ser el administrador o administradores pero puede que éstos no sean más que usuarios técnicos, que no sean los líderes culturales o ideográficos de esa comunidad; y segunda, con qué nivel de consenso mínimo o máximo, dependiendo del número de miembros de la misma, el investigador puede dar por obtenida la autorización de la comunidad sobre todo si está tiene un alto número de miembros y una organización jerárquica plana o, por otra parte, miembros con distintos niveles de participación e involucración o influencia dentro de la comunidad. La

NETNOGRAFIA.indd 85 28/02/11 17:18

Netnografía plantea la necesidad de revisitar los protocolos de los códigos éticos dominantes ya que nos enfrentamos con antiguos riesgos y nuevos retos.

La *descripción participante* o la *descripción no participante* son viables en el contexto social online, como ya he expuesto: se reduce a una decisión de método ya que el investigador puede participar de forma abierta o permanecer como observador no participante mientras sea metodológicamente oportuno para los fines de la investigación, se adecue a las prácticas éticas y sin actuar de manera participativa encubierta teniendo en cuenta una potencial excepción. Existen situaciones en la que la investigación se haría inviable —solicitando una aprobación previa— si no se realiza de manera no declarada, como sucedió con la investigación netnográfica llevada a cabo en una comunidad *skinhead* online donde se confirmó la existencia de un racismo discriminatorio implícito, la idea de superioridad étnica y el dominio de una relación agresiva figurativa frente a la alteridad como parte de la identidad *skinhead* (Campbell, 2006). De igual manera, es indiscutible, que el crecimiento exponencial de Internet ha facilitado la creación y organización de una variedad de subculturas online marginales o desviadas, en concreto, en temas sexuales que también han sido objeto de investigación específica (Blevins y Holt, 2009)[26]

26. Investigación cualitativa que examinó la subcultura de los clientes masculinos de trabajadoras sexuales heterosexuales mediante la exploración de su argot usando una muestra de los mensajes enviados electrónicamente a foros online, en diez ciudades de los Estados Unidos se pudo identificar la existencia de normas subculturales en las creencias y actitudes acerca de la estructura del comercio sexual entre *Johns* (nombre genérico con quién se identifica a los usuarios de la prostitución): la experiencia, la mercantilización y la sexualidad.

NETNOGRAFIA.indd 86 28/02/11 17:18

y cuyo objetivo de investigación puede plantear excepciones a la práctica normal.

Este tipo de investigaciones y las que aún han de realizarse abren nuevos campos para la comprensión y acción social en el contexto online que hasta no hace mucho tiempo no parecían ni posibles ni realistas. La realidad social en construcción, como convergencia e interrelación de la acción social de los entornos offline y online, parece estar apuntando a modificaciones significativas en cómo las personas participan socialmente en el ciberespacio.

más allá del código prosocial: el apoyo social

Que no todos los apoyos o interacciones tienen porqué ser útiles, auténticos o altruistas en el contexto social online es tan evidente como lo es en la experiencia de búsqueda de apoyo en la vida cotidiana sin mediación alguna de Internet. Es indiscutible, por otra parte, que si la experiencia social cotidiana respondiese de forma idónea o satisfactoria a las demandas de apoyo de todas las personas, el contexto social online no se plantearía como un espacio ampliado a la sociabilidad y sin utilidad real, en definitiva, no existiría, por no ser necesario. El contexto social online no supone de forma apriorística un espacio social edénico y está tan lejos de las visiones tecnoutópicas como de las distópicas que, por ejemplo, presentaban el uso de Internet como una nueva forma de aislamiento social, de pérdida del contacto con el entorno social, incluso más de lo que lo pudo haber provocado la televisión, al requerir Internet más atención en su uso (Nie y

NETNOGRAFIA.indd 87 28/02/11 17:18

Erbring, 2002). Se puede aceptar el argumento de que en el contexto social online se reproduzcan muchos de los déficits sociales tradicionales —como los que se presentan a las personas que buscan apoyo social entre las personas de mayor cercanía física, por amistad o entre familiares— donde la expectativa de apoyo podría ser resuelta de igual forma de manera plausible, incompleta o insatisfactoria.

Las relaciones sociales en Internet, esto es, las redes sociales online de las personas (micro red), lo que sería el grafo social individual, donde cada persona está en el centro de su red social, muestran las mismas características que las propias redes como formas organizativas de nivel superior (macro redes). Esto es, podemos entender el conjunto social como un gran grafo social en el que cada persona es un nodo, una suerte de s*istema operativo de Internet* como una metáfora de la infraestructura que permite y soporta el conjunto de las relaciones y la sociabilidad online, o el *Gráfico Global Gigante*[27] y del *Grafo Social*[28] como un grafo social general, una suerte de mapa a escala 1:1 de la sociabilidad online, que a partir de las redes sociales particulares —como relaciones de amistad, de estudios en las mismas instituciones, de amor, odio, consanguinidad, trabajo, societarias, económicas, etc.— se acabaría con la representación de todas las relaciones sociales online po-

27. «Giant Global Graph», según Tim Berners Lee. Disponible en: http://dig.csail.mit.edu/breadcrumbs/node/215

28. «Social Graph», por Brad Fitzpatrick (disponible en: http://bradfitz.com/social-graph-problem/) y por Alex Iskold (disponible en: www.readwriteweb.com/archives/social_graph_concepts_and_issues.php)

NETNOGRAFIA.indd 88 28/02/11 17:18

sibles que como tal no puede ser objeto de investigación. Por tanto, nos enfrentamos como personas a dos escalas: una, con nuestra red social y, dos, como miembros de redes sociales de otros; dos escalas de organización que se corresponden con dos distintos tipos de fenómenos y de explicaciones.

Las características comunes a ambas escalas de organización en red son la flexibilidad, la adaptación y la persistencia. La *flexibilidad* permite a las personas reconfigurar sus contactos sociales personales en función de sus necesidades y objetivos en cada momento así como de buscar nuevos contextos de sociabilidad. La *adaptación* determina la capacidad de incorporar nuevas relaciones o reducir las existentes sin tener que modificar de forma sustancial los objetivos. Y la *persistencia* está basada en que las redes sociales personales también dependen de otros, de terceros y de la lógica binaria de inclusión-exclusión (Castells, 2009, 46). La característica de esta lógica con la que operan las redes de forma omnipresente y constante es también ambivalente puesto que, por un lado, las personas en peor posición situacional dentro de las redes tienen mayores riesgos de poder quedar excluidos de algunas de esas redes y, por otro, las personas tienen la capacidad de poder actuar con el objetivo de reconfigurar sus redes relacionales para evitar caer necesariamente en la exclusión o de mejorar su posición en ellas.

La evidencia empírica de la creciente sociabilidad online basada en las nuevas formas de comunicación en red, la «autocomunicación de masas [...] que incrementa de forma decisiva la autonomía de los sujetos comunicantes gracias a "las redes de comunicación horizontales"» (Castells, 2009, 29), son los efectos visibles en la vida cotidiana

NETNOGRAFIA.indd 89 28/02/11 17:18

de Internet para la personas y colectivos. La continua aparición de nuevos espacios sociales online interrelacionados, abiertos y en constante reconfiguración, el crecimiento del acceso y uso de Internet entre capas sociales más amplías y las nuevas formas emergentes de sociabilidad online son el mejor indicador del valor, interés e importancia de esta realidad social ampliada que supone Internet en la vida de las personas. Y en especial, es de crucial importancias para las ciencias sociales el hecho de que la realidad social ampliada gracias a Internet ha devenido en una parte substancial de la estructura social total dentro de la sociedad red. Una sociedad red en la que las redes operan con una lógica inclusión-exclusión, lo que tiene y tendrá importantes consecuencias en la vida cotidiana de las personas, puesto que todos ocupamos un lugar o posición en las redes sociales. Así que parece necesario enfrentarnos con la realidad de que acaso «debamos cuestionarnos la idea tradicional de sociedad» tal y como la venimos aceptando como un organismo continuo y fundamentalmente estable al tratarse de un sistema de redes locales, nacionales y globales en las que «cada red (económica, cultural, política, tecnológica, militar y similares) tiene sus propias configuraciones espaciotemporales y organizativas, de forma que sus puntos de intersección están sujetos a incesantes cambios» (Castells, 2009, 43), es necesario comprender cómo las redes sociales a las que pertenecemos como personas están siendo impactadas por esto cambios y cómo los perjuicios del no acceso a Internet y a sus flujos crece más rápidamente que los beneficios del acceso.

Un reto social que entra en colisión con los intereses empresariales y una restrictiva interpretación de la socie-

NETNOGRAFIA.indd 90 28/02/11 17:18

dad en la que vivimos como una sociedad de mercado en lugar de una sociedad de personas con derechos a defender, entre ellos, la igualdad (en las redes)[29] porque en un mundo «cada vez más interconectado, la gente con muchos vínculos se conecta aún más, dejando cada vez más atrás a aquellos que tienen pocas conexiones. Como resultado, las recompensas se concentrarán aún más en aquellos que ocupen determinados lugares en la red. Ésta es la auténtica brecha digital. La desigualdad en las redes crea y refuerza la desigualdad de oportunidades [...] Para afrontar las desigualdades sociales debemos, por tanto, reconocer que las conexiones son mucho más relevantes que el color de nuestra piel o el tamaño de nuestras carreteras.» (Christakis y Fowler, 2010, 308-309), lo que abre sin duda caminos a la intervención política y social puesto que al facilitar las vías para la reconexión a las redes de los grupos menos favorecidos con otros miembros de la sociedad en cualquiera de los contextos sociales (on y offline), se está reconstruyendo y mejorando el total del tejido social, no solo a los marginales[30]. Parece evidente que además de las

29. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España rechazó oficialmente, en declaraciones del director del gabinete del secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), Juan Junquera, el acceso gratuito a Internet al vivir en «una sociedad de mercado», donde los operadores de telecomunicaciones prestan un servicio que «hay que pagar». Europapress 14 de mayo de 2010. Disponible en: http://europapress.mobi/tecnologia/sector-00055/noticia-industria-rechaza-acceso-gratuito-internet-vivir-sociedad-mercado-20100514134858.html?completa=S

30. Los beneficios de las conexiones masivas gratuitas a Internet necesitarán ser seguidos e investigados, todo apunta a que mejorar la capacidad de conectar a más personas, que en su vida cotidiana no podrían hacerlo o con grandes dificultades y costes, puede mejorar las

NETNOGRAFIA.indd 91 28/02/11 17:18

desigualdades asociadas a las variables clásicas (género, raza, estatus económico, renta, etc.) que podemos denominar *desigual situacional*, aparece una nueva forma de *desigualdad posicional* (Christakis y Fowler, 2010) derivada de la posición, más o menos cercan a o lejana al centro de esa red, que cada persona ocupa en la red total dentro de su contex-

---

posiciones de las personas y ser socialmente ventajoso para individuos y colectivos. Al facilitar el acceso a Internet, canal que permite los enlaces a escala masiva de las interacciones sociales, se abre la posibilidad tanto de crear nuevas relaciones o densificar las ya existentes como la de incrementar el número de vínculos y relaciones entre personas y colectivos. Un ejemplo es la iniciativa del gobierno regional del estado de Río de Janeiro con el *Programa Río Estado Digital*, cuando en marzo del 2009 llevó por primera vez acceso a Internet de forma inalámbrica y gratuita a los habitantes de la favela de Santa Marta de Río de Janeiro, convirtiéndose en la primera barriada pobre de Brasil que pudo contar con el servicio para garantizar la conexión desde cualquier lugar de la misma; la inversión necesaria fue de 500.000 reales (unos 167.000 euros) hecha por el gobierno regional del estado de Río de Janeiro. Meses después también se dio acceso a otros municipios de muy bajas rentas económicas en la zona conocida como Baixada Fluminense, dentro del área metropolitana de Río de Janeiro. Evidentemente, el acceso no es suficiente si no se dispone de la tecnología para su uso, por lo que se han instalado a la par lugares con ordenadores en los que poder realizar cursos formativos y acceso a servicios del portal *Río Estado Digital*. El proyecto se amplió desde la favela de Santa Marta a otras barriadas como Pavão-Pavãozinho/Cantagalo y Cidade de Deus hasta que en el mes de julio de 2010 también se dio acceso gratuito inalámbrico a Internet a los 101.000 habitantes de la Rocinha, la mayor favela de Brasil. El área de cobertura de la señal en Rocinha es de 1,5 kilómetros cuadrados, el equivalente a 300 campos de fútbol. Se instalaron 84 antenas en la zona que proporcionan una velocidad de acceso de 30 Mbps. Al igual que en otras comunidades, estudiantes y residentes de Rocinha trabajan como monitores, identificando y solventando problemas y ayudando a los residentes en la conexión a Internet.

NETNOGRAFIA.indd 92 28/02/11 17:18

to social y del número de vínculos y de la calidad de los mismos, esto es, lo que se podría llamar su *capital social online*.

el futuro de la sociabilidad ampliada

Hemos visto como las comunidades coexisten con diversos grados de informalidad en ambos contextos sociales (on y offline). Esto nos lleva a plantearnos dos preguntas: ¿Por qué se forman comunidades online cuando ya existen en el contexto social offline? ¿Por qué se forman comunidades online cuando la mayoría de esa gente que vive en entornos urbanos buscan interacciones adicionales, precisamente los de mayor tasa de penetración de uso de Internet, tienen altos niveles de densidad relacional a diario? ¿En qué se diferencian las motivaciones y usos sociales online de personas residentes en hábitats urbanos de los de los rurales?

Todo apunta a una creciente normalización por la que la sociabilidad online forma parte cotidiana de la vida diaria de las personas; y a que las relaciones sociales ya están hibridadas entre ambos contextos.

- Primera etapa, replica de la sociabilidad tradicional ampliada como complemento con las herramientas y canales online.
- Segunda etapa, creación y desarrollo de formas de sociabilidad online genuinas donde se crean nuevas relaciones sociales online y puede llegar a darse la «desvirtualización».
- Tercera, interrelación de doble sentido entre contextos, ida y vuelta, hasta el punto de que en función de la

NETNOGRAFIA.indd 93 28/02/11 17:18

relación coste beneficio se utilizan de manera indistinta como una acción social ampliada. Se trata de una equivalencia en su uso, por extensión natural, entre ambos contextos sociales que se pueden fusionar o solapar en función de la utilidad para cada individuo.

La tecnología puede ser una herramienta para la emancipación social, pero por sí sola ni emancipa ni supera las contradicciones, solo es una creación humana como la *máquina* de Forster. La tecnología es ambivalente porque en el momento que se desarrolla como innovación también reproduce su potencial *efecto catastrófico* como afirmaba Virilio. El aislamiento o la soledad no dejan de ser un problema en el ciberespacio. Los individuos también deben aprender a ser sociables online, a desarrollar un capital social online, a formar parte de unas comunidades y no de otras, a crear y cultivar vínculos con otros, a conocer, practicar, compartir y expandir las normas formales e informales de la comunidad en el sentido más tribal y a cómo conseguir niveles de aceptación y reconocimiento. Esta adaptación y creación de capital social en el medio online no solo es funcional al ciberespacio, también es susceptible de ser trasladada al día a día, permitiendo la creación de renovadas relaciones y densificando la red social personal y reduciendo el coste de acceso a terceros, mejorando la posición relativa y absoluta en el entramado de redes sociales on y offline. El soporte, el intercambio de valor, de información o conocimiento, la solidaridad, no son fenómenos naturales, espontáneos en el contexto online donde también se reproducen las limitaciones, fricciones, discrepancias y, por supuesto, el conflicto y las formas símiles y disímiles de afrontar su solu-

NETNOGRAFIA.indd 94 28/02/11 17:18

ción. El medio no cambia de manera radical la reproducción social porque, como afirmaba Tocqueville ya en el siglo XVIII, no eran de esperar grandes cambios en lo fundamental de la naturaleza humana misma ni resultaba de prever incrementos significativos en su bondad o maldad, esto último discutible a partir de lo acontecido en el siglo XX.

Las comunidades online para ser operativas y alcanzar sus objetivos, sean cuales sean, también necesitan de personas que funciones como nodos relacionales, facilitadores, moderadores para la negociación, el consenso, la comunidad de intereses, el compromiso, el logro de objetivos. El código prosocial facilita la usabilidad, la velocidad, la interacción, la asincronía, etc. pero no el contenido, el acuerdo, la eficacia o el valor del vínculo ni de la relación. Las comunidades de larga duración o con una idea o valor fuerte de cohesión alrededor de la copertenencia acaban por generar normatividades implícitas y formales que organizan y facilitan su viabilidad.

La evolución apunta a que los intereses y complejidad del contexto offline se van trasvasando de forma natural al ciberespacio, no como alternativa sino como ese *continuum* de intercambiabilidad de un contexto relacional con otro, una misma experiencia social cotidiana normalizada y ubicua a través de cada vez un mayor número de dispositivos, debido a la compleja y singular naturaleza humana y no en función del «espacio» donde se produzca la sociabilidad. En la búsqueda de la sociabilidad online se da una doble vertiente:

1. Búsqueda de la identidad. El ciberespacio aparece en determinadas circunstancias como un lugar más natural y caldo de cultivo idóneo para una socialización y

NETNOGRAFIA.indd 95 28/02/11 17:18

expresión potencialmente más auténtica, libre y posibilista.

2. Deseo de comunicación. El ciberespacio como un lugar para una mejor, más amplia, equilibrada y horizontal comunicación entre iguales o semejantes al margen de los canales verticales y unidireccionales de los medios de comunicación e influencia en la creación y conformación de opiniones.

En ambos casos se produce un efecto de compensación y ampliación para la consolidación y afirmación personal, la comunicación, el conocimiento o el consumo.

A partir de una investigación llevada a cabo en Gran Bretaña (Nettleton, 2002) de la experiencia de las personas en redes sociales online en relación con la autoayuda y el apoyo social se demuestra la existencia de dimensiones claves relacionadas con el apoyo social online. Este apoyo social es entendido como «la compañía y el apoyo práctico, informativo y la autoestima que la persona obtiene de la interacción con miembros de su red social, que incluye a amigos, compañeros, conocidos y familiares.» (Cooper *et al.*, 1999, 9). Esto es lo que he venido a llamar *realidad social ampliada*, facilitada por la sociabilidad online. Las dimensiones del apoyo social online son: la compañía social, el apoyo informativo, el apoyo a la autoestima y el apoyo instrumental.

La compañía social: la posibilidad de crear y extender el contexto social como generador de compañía adicional al contexto social inmediato y geográfico, con una velocidad de acceso mayor al permitir la interacción en cualquier momento vía Internet sin costes de desplazamientos o acuerdos de disponibilidad previos. La realidad social de las personas se ve ampliada de forma positiva y satisfacto-

NETNOGRAFIA.indd 96 28/02/11 17:18

ria gracias a una experiencia de vida social online percibida y experimentada de forma tan real como la cotidiana al compartir por medio de un *acceso rápido* ánimos, humor, reconocimiento, etc. donde siempre parece haber alguien disponible y accesible para prestar atención a otro[31].

El apoyo informativo: se trata de la posibilidad de acceso, oferta, solicitud, reclamación e intercambio de información en distintos grados de *velocidad* de acceso a la misma y en diferentes grados de *profundidad*, de ofrecer o recibir consejo y orientación como en el caso de PatientsLikeMe. La «provisión e intercambio de información es quizás la fuente más evidente de apoyo social que podemos encontrar en Internet». (Nettleton, 2002, 199). Lo novedoso de este intercambio social de información es que vuelve a superar los límites geográficos de proximidad, de afinidad o de familiaridad para en el momento en el que las personas toman en consideración asignar valor al apoyo informativo recibido de personas con las que se puede tener relación solo dentro del contexto social online. Personas que proporcionan apreciaciones, aportan sugerencias «o su enfoque de cómo solucionar el problema, o proporcionando información sobre los servicios de apoyo de la comunidad» (Wills, 1985, 69)[32] que pueden afectar de forma significativa a la toma de decisiones personales. Lo que, sin duda, también es significativo y merecedor de in-

31. Personas con síndrome de fatiga crónica (SFC), personas con encefalomielitis miálgica (ENMI), madres con problemas con sus bebés o personas ciegas reconocieron que Internet les había facilitado una extensión social de sus relaciones significativas y relevantes de forma añadida adicional a su contexto social más cercano y local (Nettleton, 2002).

32. Citado en Nettleton, 2002,199.

NETNOGRAFIA.indd 97 28/02/11 17:18

vestigaciones adicionales es el componente altruista y las motivaciones que llevan a tantas personas a invertir de manera generosa tiempo, dinero y esfuerzos para proporcionar apoyo informativo a otros que no conocen ni conocerán necesariamente cara a cara en toda su vida.

El apoyo a la autoestima: se refiere «al apoyo que permite a la gente enfrentarse a las amenazas a su autoestima» o en terminología de Wills la posibilidad de «tener a alguien disponible con quien poder hablar sobre los problemas; esta función de apoyo ha recibido diferentes denominaciones, como apoyo a la autoestima, apoyo emocional o relación de confianza[33]». (Wills, 1985, 68). De nuevo, con esta función social se presenta de forma relevante y significativa para las personas, una realidad social ampliada del contexto social online, al permitir acceder en el momento necesario a otras personas en busca del apoyo necesario para sustentar la autoestima.

Es destacable como la *calidad del apoyo* está interrelacionada con la acumulación de la experiencia que permite identificar a aquellos que cumplen esa función de apoyo de la forma más eficaz. En definitiva, «la gente que utiliza los sistemas virtuales», lo que llamamos el contexto social online como realidad social ampliada, un nuevo canal, una vía a explorar que «ofrece apoyo emocional a otras personas en la red, un apoyo que en la vida real imaginamos que está limitado solo a amigos íntimos» (Nettleton, 2002, 201).

Una singularidad del contexto social online reside en que no se plantea como una alternativa sino que complementa a la experiencia social cotidiana de las personas y les

33. Ibíd., 200.

NETNOGRAFIA.indd 98 28/02/11 17:18

ofrece un mayor margen de elección a la hora de buscar apoyo social online a partir de la arquitectura de la identidad con la que deseen o prefieran presentarse en el momento de demandar, u ofrecer, con libertad ese apoyo: el anonimato, el pseudonimato o la completa transparencia de su identidad.

No es descartable que con la rápida evolución de la sociabilidad online asistamos a un creciente fenómeno de tribalización de las comunidades online donde las reglas de exclusión más tradicionales sean sustituidas por mayores reglas para la inclusión. La sociabilidad de doble sentido, entre espacio y ciberespacio, irá indiferenciando la acción social de las personas al margen de los contextos por mera normalización pero sin eliminarse. Rompiéndose de nuevo el deseo tecnoemancipador del ciberespacio como un espacio de excepcionalidad.

Conforme la sociabilidad online se complejice y tribalice, las comunidades tenderán a fragmentarse en subgrupos, a crear nuevas normalidades alrededor de pautas de inclusión y exclusión afinadas, ya que cuando la comunidad prioriza la copertenencia las variables sociodemográficas clásicas sin desparecer tenderán a diluirse o ser reemplazadas por otras. Hoy por hoy, el hecho de que en la etapa actual de desarrollo aún no se dé una plena hibridación entre los contextos de sociabilidad provoca tres efectos: uno, que en el entorno online se estén priorizando las semejanzas y el nivel de fricción aún sea limitado; dos, el contexto online aún cumple la función de acelerador social en la identificación de esas semejanzas y afinidades; y tres, el capital social offline puede convertirse en capital social online y al mismo tiempo este refuerza al primero.

Un posible anticipo de la completa normalización social de las comunidades online puede apuntarse, sin pre-

NETNOGRAFIA.indd 99 28/02/11 17:18

tender afirmar que no pueda ser una anécdota más que una categoría, en la investigación *Bridging cyberlife and real life* realizada por Anthony Fung, en donde como investigador y también como participante activo en una comunidad de jugadores online en Hong Kong, un juego online masivo multijugador llamado *Online Jingyong*, muestra como en esa comunidad se reproducen las relaciones socioeconómicas del mundo capitalista al desplegar sus miembros con absoluta normalidad su sociabilidad entre la realidad cotidiana y el ciberespacio. Fung muestra como los jugadores tienden no solo a jugar online de forma colaborativa sino también a negociar y consensuar sus objetivos online y si cierran acuerdos que impliquen transacciones monetarias que afecten al juego, como la compra venta de armas virtuales, poderes o propiedades a usar dentro del propio juego, los encuentros se realizan cara a cara, así, «para las transacciones monetarias, los encuentros se realizan en espacios geográficos reales —por ejemplo, estaciones de metro— y se retorna al mundo virtual para completar el intercambio de armas virtuales.» Para Fung es indiscutible, «el dinero es la unidad básica de capital y el link entre ambos mundos que los hace inseparables.» lo que para Fung supone «esencialmente el anuncio de la muerte del ideal como tierra prometida [del ciberespacio] y abre el camino para la ocupación por parte de la vida real de la virtual.» (Fung, 2006, 137).

Desde la distopía de Forster en su *The Machine Stops* pasando por el tiempo del evangélico optimismo del *cyberpunk*, de los años ochenta y noventa del siglo veinte, cuando todo era comprendido a través de la metáfora del ordenador y el ciberespacio como una nueva frontera para la expresión no condicionada asistimos a la paradoja tecno-

NETNOGRAFIA.indd 100 28/02/11 17:18

lógica, que no deja de reformularse, por la que al mismo tiempo que la tecnología parece ofrecer vías para la trascendencia, también invade los sentidos y el cuerpo. Descorporeizada, la inteligencia quedaba liberada del cuerpo, donde la piel ya no es una barrera y el mundo externo se disuelve poco a poco en la intangibilidad, una latente cybor-antropología parecía necesaria y junto con la construcción anticipatoria de experiencias dio lugar también a la creación de nuevos mitos y a la apertura a nuevas formas de tecnomisticismos.

Los primeros teóricos del ciberespacio presentaron el ciberespacio desde de una teoría, en mayor o menor medida, excepcionalista: como un lugar no sometido a ninguna regla propia del contexto físico, propugnando no solo dos espacios sino dos realidades y la intangibilidad del ciberespacio libre por naturaleza e inmune al control y la regulación; igualando voluntad, deseo y realidad. Una suerte de cibersociedad que se autodotaría gracias a la omnipresente *máquina* de orden e intangibilidad, una suerte de realidad tecnoedénica donde nada estaba contaminado por el contexto offline, ni las reglas ni las propias personas que harían posible el ciberespacio y que allí comenzaban a desenvolverse. En palabras de Lawrence Lessig, ese ciberespacio tecnoedénico «parecía prometer un tipo de sociedad inconcebible en el espacio real —libertad sin anarquía, control sin Estado, consenso sin poder—.» (Lessig, 2006, 33).

La realidad resultante tras las primeras tres décadas evoluciona, no obstante, más hacia la intervención cada vez más punitiva de los estados, la creciente regulación legal y/o administrativa con el argumento de aportar una seguridad clásica, el imperio de la ley del comercio, un no

NETNOGRAFIA.indd 101 28/02/11 17:18

disimulado afán de control derivado de la apropiación por grandes empresas globales de la producción del código —remedando o pugnado en primera línea con las corporaciones globales de medios de comunicación tradicionales— y delineando la arquitectura de un entorno de control y vigilancia perfeccionado.

Por tanto, las primeras investigaciones netnográficas de sociabilidad hibridada entre offline y online apuntan a una progresiva colonización del contexto online por los usos, reglas y prácticas propias del mundo offline en paralelo con el desarrollo de comunidades de alto valor orientadas al apoyo, la compañía, la información y la autoestima. El pasado se convierte así en buena medida en gestador del futuro, que reflejará las reglas dominantes del capitalismo informacional más evolucionado, pero no determina el futuro. Y desde un punto de vista quizás algo más pragmático —y no necesariamente pesimista— supone un nuevo aplazamiento de la construcción —en cualquier lugar o no lugar— de una alternativa más comunicativa y de una realidad vertebrada con las viejas ideas de la Ilustración en un tiempo, como el nuestro, de nihilismo sin tragedia. Aquella tecnoutopía del *cyberpunk* va quedando tan agotada como neutralizada, instalados en una crisis global que no deja de mutar desde finales de la primera década del siglo veintiuno. Los ciberanarquistas ya no son los individuos sino las corporaciones globales y los abstractos mercados de capitales que como un gran apéndice de la *máquina* se han inmaterializado, autonomizado —a pesar de ser una creación humana— y adoptado la ubiquidad, la intangibilidad y la velocidad como su metafísica, reclamando plena libertad para actuar contra la sociedad.

NETNOGRAFIA.indd 102 28/02/11 17:18

BiBLiogRAFÍA

Agar, M.H., 2001, *Ethnography. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Oxford: Pergamon & Elsevier, pp 4857-4862.

Barabási, A.L., 2002, *The New Science of Networks*. Cambridge: Perseus. Disponible en: www.bearcave.com/bookrev/linked/

Baytiyeh, H., Pfaffman, J., 2010, *Open source software: A community of altruists Computers in Human Behavior*. Elsevier.

Beltrán, M., 2000, «Cinco vías de acceso a la realidad social». En: *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

Blevins, K.R. y Holt, Th.J., 2009, Examining the Virtual Subculture of Johns. Journal of Contemporary Ethnography, 38, 619-648, London, Sage

Bruner, J., 1990, Acts of Meaning. Cambridge, MA, Harvard University Press.

Cooper, G. *et al.*, 1999, *The influence of Social Support and Social Capital on Health. Heath Education Authority*.

Campbell, A., 2006, «The search for authenticity: An exploration of an online skinhead newsgroup.» *New Media Society* vol. 8, n. 2, 269-294.

Casalo, L.V., Flavian C. y Guinaliu, M, 2008, «Fundaments of trust management in the development of virtual communities.» *Management Research News* vol. 31, n. 5, 324-338.

Castells, M., 2001, *La galaxia Internet*. Barcelona: Areté.

— 2009, *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza editorial.

NETNOGRAFIA.indd 103 28/02/11 17:18

Christakis, N.A., Fowler, J.H, 2009, *The surprising power of our social networks and how they shape our lives*. New York: Little, Brown and Company.
Díaz de Rada, A., 2010, *Cultura, antropología y otras tonterías*. Madrid: Trotta.
Franck, K.,1995, «When I Enter Virtual Reality, What Body Will I Leave Behind?» *Architectural Design* 65, no. 118, pp 20-22.
Fresno, M. del, 2009,. «La familia: de la reproducción al consumo.» En: y Nova Melle, P. y del Pino Artacho, A., *Sociedad y Tecnología: ¿qué futuro nos espera?* Asociación Madrileña de Sociología, pp 215-223. OK
— del, 2011, *Retos para la intervención social con las familias en el siglo XXI*. Madrid: Trotta.
Forster, E. M., 1909, «The machine stops.» Disponible en: http://archive.ncsa.illinois.edu/prajlich/forster.html
Fung, A., 2006, *Bridging cyberlife and real life, en Critical cyberculture Studies*. NYUP
Geertz, C, 1989, *El antropólogo como autor*. Barcelona: Paidós.
Gibson, W., 2006, *Neuromante*. Booket
Habermas, J., 1984, *Perfiles filosófico-políticos*. Madrid: Taurus.
Hammersley, M. y Atkinson, P., 1994, *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
Hammersley, M. y Atkinson, P., 2007, *Ethnography*. Routledge.
Haraway, D., 1989, *The Cyborg Manifesto*. Disponible en: www.stanford.edu/dept/HPS/Haraway/CyborgManifesto.html
Harris, M., 2004, *Teorías sobre la cultura en la era posmoderna*. Barcelona: Crítica.
Harvey, J.H., Weber, A.L. y Orbuch, T.L., 1990, *Interpersonal Accounts: A Social Psychological Perspective*. Oxford: Blackwell.
Heim, M., 1998, *The virtual reality of the tea ceremony*. Disponible en: www.mheim.com/files/vrtea.pdf
Hine, Ch., 2001, *Virtual etnography*. London: Sage.
Hughey, M.W., 2008, «Virtual (Br)others and (Re)sisters. Authentic Black Fraternity and Sorority Identity on the Internet.» *Journal of Contemporary Ethnography* vol. 37, n. 5, 528-560

NETNOGRAFIA.indd 104 28/02/11 17:18

Ibáñez, J, 1968, «Investigación profunda y motivación.» *Ponencias del Instituto Nacional de Publicidad* pp 98-99. Madrid: INP. En: Vallejos, A.F., Ortí, M. y Agudo, Y., 2007, *Métodos y técnicas de investigación social*. Madrid: Ramón Areces, pp 54-55.

Kiesler, S. y Kraut, R., 1.999, «Internet use and ties that bind.» *American Psychologist* 54, 783-784. Disponible en: www.cs.cmu.edu/~kiesler/publications/1999pdfs/1999Kiesler-Ties.pdf

Kottak, C.P., 2006, *Antropología cultural*. McGraw Hill, 11ª edición.

Kozinets, R. V., 1997, «On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture.» *Advances in Consumer Research* vol. 25, 366-371.

Kuper, A., 2001, *Cultura. La versión de los antropólogos*. Paidós.

Lessig, L., 2009, *El código* 2.0. Traficantes de sueños.

Markham, A., 2005, «The methods, politics, and *Etics* of representation in online ethnography.» En: Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S (eds.), *Handbook of Qualitative Research*. Sage.

Moravec, H, 1998, «The senses have no future.» Disponible en: www.frc.ri.cmu.edu/~hpm/project.archive/general.articles/1997/970128.nosense.html

Moreno, P., 2010, *En el corazón de la zona gris. Una lectura etnográfica de los campos de Auschwitz*. Madrid: Trotta

Nettleton, S. *et al.*, 2002, «La realidad del apoyo social virtual.» En: Woolgar, S. (ed.), *¿Sociedad virtual?* Barcelona: Editorial UOC, pp 191-204.

Nie, N. y Erbring L, 2002, «Internet and Society: A Preliminary Report.» *IT & Society*, 275-283. Disponible en: www.stanford.edu/group/siqss/itandsociety/v01i01/v01i01a18.pdf

Palla, G., Barabási A.L. y Vicsek, T., 2007, «Quantifying social group evolution.» *Nature Letters* vol. 446.

Pujadas, J. (coord.), 2010, *Etnografía*. Barcelona: Editorial UOC.

Schonbach, P., 1990, *Account Episodes: The Management or Escalation of Conflict*. Cambridge University Press.

Shotter, J., 1984, *Social Accountability and Selfhood*. Oxford: Blackwell.

NETNOGRAFIA.indd 105 28/02/11 17:18

Silverman, T., 1999,. «The Internet and relational theory.» *The American Psychologist* 54, 780-781.
Spiller, N., 2002, *Cyber_reader. Critical writtings for the digital era*. Phaidon.
Tocqueville, A., 2002, *La democracia en América*. Madrid: Alianza Editorial.
Turkle, S, 1984, «The Second Self. Computers and the human spirit.» Disponible en: http://mitpress.mit.edu/books/chapters/0262701111intro1.pdf
— 1994, «Constructions and reconstructions of the Self in Virtual Reality.» Disponible en: http://web.mit.edu/sturkle/www/constructions.html
Vallejos, A.F., Ortí, M. y Agudo, Y., 2007, *Métodos y técnicas de investigación social*. Madrid: Ramón Areces.
Vázquez, A., 2008, *Ciberantropología*. Barcelona: UOC.
Velasco, H.M. y Díaz de Rada, A, 1997, *La lógica de la investigación etnográfica*. Madrid: Trotta.
Virilo, P., 1991, *The Aesthetics of Disappearance*. New York: Semiotext (e).
— 2006, *Velocidad y política*. Buenos Aires: La Marca
Wells, H.G., 1945, «The mind at the end of its theter.» En: Spiller, N., 2002, *Cyber_reader. Critical writtings for the digital era*. Phaidon.
Wertheim, M., 1999, «The pearly gates of cyberspace.» En: Spiller, N., 2002, *Cyber_reader. Critical writtings for the digital era*. Phaidon.

NETNOGRAFIA.indd 106 28/02/11 17:18